Ministère des Transports

2001
2002

Transports
Québec

Dépôt légal - 4e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-39941-2

103-01541/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002

Contenu

- **MINISTÈRE DES TRANSPORTS**
  page 9 à 98
- **Centre de gestion de l'équipement roulant**
  page 99 à 156
- **Centre de signalisation**
  page 157 à 191

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2001-2002 du ministère des Transports, incluant les rapports annuels du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2002. Ce document constitue l'outil de la reddition de comptes du Ministère, de l'unité autonome et de l'agence.

Il s'agit d'un premier rapport produit conformément à la nouvelle Loi sur l'administration publique, adoptée par l'Assemblée nationale en mai 2000. Il fait état des réalisations du Ministère au regard des orientations établies dans son plan stratégique pour la période 2001-2004 ainsi que des résultats concernant sa déclaration de services aux citoyens.

Je tiens à souligner la collaboration de mon collègue Jacques Baril, ministre délégué aux Transports et à la Politique maritime, qui m'a apporté son soutien dans l'accomplissement des divers mandats. Je remercie également l'ensemble du personnel pour son professionnalisme et sa détermination à tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs retenus dans le plan stratégique ministériel 2001-2004.

Le ministère des Transports a amorcé, en 2001-2002, la réalisation de projets déterminants pour l'avenir des transports au Québec. L'annonce des investissements, en janvier dernier, de près de 1,4 milliard de dollars dans le Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier démontre la volonté gouvernementale de contribuer au développement économique du Québec et d'offrir, aux usagers, des routes en meilleur état et plus sécuritaires. Incidemment, je suis heureux de constater que nos efforts des dernières années en ce qui concerne la sécurité routière donnent déjà des résultats encourageants, comme l'indique clairement le bilan routier 2001. Ce bilan est en effet le meilleur depuis 1948.

De plus, la première politique de transport maritime et fluvial du Québec, rendue publique en août 2001, intègre une perspective de développement durable, de croissance économique et d'essor des régions qui assurera le mieux-être des Québécoises et des Québécois.

C'est donc avec la même efficacité que le Ministère entend poursuivre ses efforts et, par conséquent, continuer d'améliorer la qualité et la sécurité des réseaux de transports au Québec.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,

SERGE MENARD

Québec, octobre 2002

Lettre de présentation DU SOUS-MINISTRE

Monsieur Serge Ménard
Ministre des Transports
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'année 2001-2002. Ce document constitue le premier rapport annuel de gestion produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Il présente les résultats obtenus au regard des orientations établies dans le Plan stratégique du ministère des Transports pour la période 2001-2004 ainsi qu'au regard des objectifs du Ministère contenus dans la Déclaration de services aux citoyens. De plus, conformément aux dispositions des ententes de gestion qui les régissent, le Centre de gestion de l'équipement roulant et le Centre de signalisation ont élaboré un rapport annuel distinct. Ces deux rapports font partie intégrante du présent document.

Les résultats obtenus au cours de l'année 2001-2002 sont le fruit du travail soutenu de l'ensemble des employés du Ministère. Je tiens à souligner l'efficacité avec laquelle ils ont travaillé à la préservation et à l'amélioration de la qualité des réseaux et des services de transport du Québec. Ils ont su les maintenir fonctionnels et sécuritaires en utilisant au mieux les ressources mises à leur disposition et en s'associant à des partenaires aussi déterminés qu'eux. Il s'agit manifestement d'une équipe ayant à cœur les préoccupations et les besoins de leurs concitoyennes et concitoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le sous-ministre des Transports,

JEAN-PAUL BEAULIEU

Québec, octobre 2002

Ministère des Transports

Table DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 12

Le rapport de validation de la vérification interne 13

Les faits saillants en 2001-2002 14

1 LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS 17

1.1 La mission 19
1.2 Le partage des responsabilités 19
1.3 La clientèle 20
1.4 L'équipe 21
1.5 L'organisation administrative 21

2 LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 23

2.1 Les objectifs 25
2.2 Le suivi des objectifs 26

3 LE PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 31

3.1 Le contexte 33
3.2 Les orientations stratégiques 34
3.3 Le plan annuel de gestion des dépenses 36

4 LES RÉSULTATS ATTEINTS EN 2001-2002 37

4.1 Les résultats stratégiques 39
4.2 Les autres résultats 69

5 L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 77

5.1 La protection des renseignements personnels 77
5.2 La politique linguistique du Ministère 78
5.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles 79
5.4 La protection des non-fumeurs 80

ANNEXES 81

Le personnel et les ressources financières 83
Les organismes relevant du ministre 92
Les lois administrées par le ministre 93
La classification du réseau routier 96
L'organisation territoriale du Ministère 97
L'organigramme du Ministère 98

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la direction du ministère des Transports. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2001-2002 du ministère des Transports :

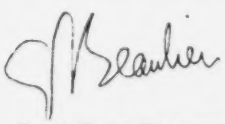
- décrivent fidèlement les mandats, les valeurs de l'organisation et les orientations stratégiques;
- présentent les principaux objectifs et les résultats opérationnels;
- couvrent l'ensemble des interventions significatives du ministère des Transports;
- sont exacts et fiables.

Pour garantir la réalisation des objectifs, la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a exercé un certain nombre de contrôles et mis en place les moyens suivants :

- définition, en fonction de sa mission, des orientations et plans d'action liés à ses activités à l'aide d'un processus de planification stratégique;
- maintien des comités de direction et de gestion présidés respectivement par le ministre et le sous-ministre, et des comités de gestion dans chaque direction générale pour assurer la vigilance des opérations et des événements particuliers de manière à pouvoir s'adapter, au besoin;
- maintien, tout au cours de l'exercice financier, des contrôles d'autorisation, d'exécution et de supervision;
- maintien d'un comité de protection des renseignements personnels, d'un comité de sécurité informationnelle et d'un responsable de la sécurité de l'information numérique, pour conseiller le sous-ministre en matière de protection des renseignements nominatifs et numériques détenus par le Ministère;
- maintien de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes dont le rôle consiste d'abord à conseiller la direction sur les concepts de gestion, le contrôle, la gouverne d'entreprise, puis à effectuer des vérifications pour donner à la direction supérieure du ministère des Transports une assurance raisonnable que les activités se déroulent de façon conforme aux lois, aux règlements et aux directives et visent l'efficience et l'économie dans l'utilisation des ressources;
- validation par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes des données quantitatives et de la cohérence de l'information qualitative présentées dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 du ministère des Transports.

Je me déclare satisfait des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le présent rapport annuel.

Le sous-ministre des Transports,



JEAN-PAUL BEAULIEU

Québec, octobre 2002

DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le Sous-Ministre,

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a examiné les résultats, les indicateurs, les explications et les informations présentées dans le rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

Nous avons évalué le caractère plausible et la cohérence générale des informations. Notre examen s'est effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI) à partir de collectes de renseignements, d'analyses, de révisions des calculs, de l'obtention de pièces justificatives et de discussions sur les informations fournies. L'examen ne visait pas la vérification des systèmes de compilation ni l'évaluation du contrôle interne ni la réalisation de sondages.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de ces données relève de la direction du ministère des Transports.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et de
l'évaluation de programmes,

Louise Boily

LOUISE BOILY

Québec, octobre 2002

Les faits saillants

EN 2001-2002

- Le Québec a connu en 2001 son meilleur bilan routier depuis 1948 avec 615 décès et 5 062 blessés graves. Il s'agit d'une diminution, par rapport à l'année précédente, de près de 20 % du nombre de décès et de 6 % de celui des blessés graves.

- Le Ministère a investi 224 millions de dollars en 2001-2002 dans un ensemble d'interventions visant l'amélioration de la sécurité du réseau routier. Ces investissements ont été effectués dans le cadre de reconstructions de routes existantes, de nouvelles constructions, de corrections de surface de roulement et d'autres améliorations comme l'installation de bandes rugueuses et de glissières.

- Le Plan d'action en matière de sécurité sur les sites de travaux routiers a été élaboré et mis en application en 2001. Ce plan a permis de réaliser les actions suivantes :

  la réglementation des limites de vitesse sur les chantiers et à leurs abords;

  l'amélioration de la signalisation sur les chantiers routiers et à leurs abords par une uniformisation de la signalisation et l'accroissement de la visibilité par l'utilisation de la couleur orange fluorescent sur les panneaux de signalisation;

  l'augmentation de la présence policière sur les chantiers et à leurs abords;

  la mise en place d'une gestion des chantiers par axe pour ordonner dans le temps les entraves à la circulation sur les autoroutes 20 et 40 et, par conséquent, pour informer les usagers de l'état d'avancement des chantiers par axe;

  la limitation des entraves pour assurer une meilleure fluidité de la circulation;

  la sensibilisation des usagers de la route à la sécurité sur les chantiers et à leurs abords par la tenue d'une campagne d'information intitulée « Au nom de la vie, ralentissez ! ».

- Le Ministère a investi 723,3 millions de dollars pour la réalisation de travaux de conservation, d'amélioration et de développement du réseau routier, soit 158,6 millions de plus que l'année précédente. Cette somme se répartit comme suit :

  191,1 millions pour des travaux de conservation des chaussées;

  146,0 millions pour des travaux de conservation des structures;

  214,4 millions pour des travaux d'amélioration du réseau routier;

  171,8 millions pour des travaux de développement du réseau routier.

- Pour améliorer la qualité du réseau routier québécois, le ministère des Transports avait prévu réaliser, en 2002-2003, des travaux routiers pour un milliard de dollars, montant qui était nettement supérieur au rythme des investissements observé au cours des dernières années. Dans le discours sur le budget de novembre 2001, la ministre des Finances annonçait que 400 millions de dollars seraient ajoutés au montant déjà prévu pour permettre, en 2002-2003, la réalisation de travaux routiers pour un total de 1,4 milliard de dollars. Ces investissements additionnels représentent la première phase du plan d'intervention de 3 milliards sur dix ans qu'entend réaliser le ministère des Transports pour redonner aux Québécoises et aux Québécois un réseau routier de qualité.

- Des mesures ont été mises de l'avant pour faciliter le déroulement des travaux routiers et pour devancer le début des chantiers, ce qui a permis, au Ministère, de faire des appels d'offres pour plusieurs projets, d'un montant total de 799 millions de dollars, avant le 31 mars 2002. Des travaux prévus à la programmation 2002-2003 pouvaient donc être amorcés dès le début du mois d'avril 2002.

- Dans le cadre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal, des investissements de 147,2 millions de dollars ont été consentis pour des interventions visant à réduire la congestion sur les routes du réseau stratégique montréalais. Ces investissements se répartissent de la manière suivante :

  la gestion de la demande (programmes-employeurs) : 0,5 million;

  les interventions en transport en commun : 56 millions;

  les interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération : 34,5 millions;

  les interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération : 20,7 millions;

  le Plan d'action conjoint Ville de Montréal – ministère des Transports : 35,5 millions.

- Le Ministère s'est penché au cours de l'année sur le développement d'un nouveau concept de parcs routiers qui viendra remplacer progressivement le réseau actuel et sur celui d'un aménagement aux portes d'entrée routières du Québec. Ces propositions pouvaient donc être annoncées au printemps 2002.

- En 2001-2002, le Ministère a versé 190,2 millions de dollars aux organismes qui offrent des services de transport en commun, soit 171,7 millions en aide aux immobilisations destinées aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations et 18,5 millions en aide à l'exploitation pour les organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes.

- En novembre 2001, le gouvernement approuvait le nouvel encadrement financier et organisationnel du Programme d'aide au transport adapté aux personnes handicapées, dont la notion de cadre financier triennal. Les objectifs visés par ce nouvel encadrement sont :

  d'actualiser le financement aux réalités des années 2000;

  de favoriser une efficacité accrue des services;

  de maintenir l'universalité du programme;

  d'assurer une juste participation des divers partenaires.

  En plus de la révision normative du programme, le Ministère injectera 20 millions de dollars supplémentaires sur trois ans dans le nouveau programme pour appuyer les municipalités et ainsi encourager celles qui s'engageront résolument à offrir des services de meilleure qualité et à moindre coût.

- Le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant a été adopté en octobre 2001. Ses dispositions prévoient que, d'ici le mois de mars 2006, 70 taxis par année pourront être adaptés à raison d'une subvention maximale de 19 000 $ par taxi. En 2001-2002, 1,2 million de dollars ont été consacrés à ce programme, ce qui a permis l'adaptation de 63 taxis. Le budget alloué pour 2002-2003 s'élève à 1,4 million.

- L'adoption par l'Assemblée nationale, en juin 2001, de la Loi concernant les services de transport par taxi a permis de compléter la réforme du transport par taxi amorcée en 2000-2001. Cette loi propose un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec dans le but d'améliorer la qualité des services et d'accroître la sécurité des usagers.

- La Politique de transport maritime et fluvial a été approuvée en juin 2001. L'objectif poursuivi par cette politique comporte plusieurs facettes, dont l'établissement d'un réseau de transport stratégique intégrant tous les modes de transport et la mise en place d'équipements multimodaux en mesure d'assurer le déplacement continu et harmonieux des personnes et des marchandises, à un coût compétitif et dans le respect de l'environnement. Pour appuyer sa mise en œuvre, un programme d'aide au transport maritime, doté d'une enveloppe globale de 20 millions de dollars sur cinq ans, a été développé.

L'Entente Québec–Nouveau-Brunswick sur l'harmonisation des charges et dimensions des véhicules lourds a été signée en décembre 2001. Cette entente, qui s'inscrit dans la volonté d'éliminer certaines contraintes techniques imposées aux transporteurs qui circulent sur les routes du Québec et celles des administrations voisines, touche plus de 80 % des véhicules lourds articulés autorisés à circuler entre le Québec et le Nouveau-Brunswick.

Dans le cadre du développement du corridor de commerce Québec–New York, le ministre des Transports a annoncé, en décembre 2001, un projet d'investissement global de 75 millions de dollars pour exploiter, en harmonie avec les projets américains évalués à plus de 35 millions de dollars américains, le potentiel économique du corridor de commerce formé par l'autoroute 15 et *l'Interstate* 87. Les travaux projetés concernent :

un programme particulier d'intervention sur le corridor de l'autoroute 15 entre la frontière et Montréal qui permettra d'améliorer la qualité des infrastructures dans les deux directions et l'accueil des visiteurs arrivant au Québec ;

le réaménagement des abords du poste frontière Lacolle–Champlain pour faciliter le passage des différents types de véhicules ;

l'harmonisation de la signalisation routière des deux côtés de la frontière ;

la mise en place de projets communs ou harmonisés de développement des systèmes de transport intelligents (STI) pour les deux territoires.

1

Le ministère
DES TRANSPORTS

La mission

La mission du Ministère est d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.

Pour ce faire, le Ministère doit notamment élaborer et proposer au gouvernement des politiques relatives aux services, aux réseaux et aux systèmes de transport. Ces politiques se concrétisent par les activités suivantes :

- la planification, la conception et la réalisation des travaux de construction, d'amélioration, de réfection, d'entretien et d'exploitation du réseau routier et des autres infrastructures de transport qui relèvent de sa responsabilité;
- le soutien technique et financier aux municipalités pour l'entretien et la réfection du réseau routier local;
- le soutien aux systèmes de transport des personnes, notamment le transport en commun en milieu urbain, le transport adapté et le transport aérien dans les régions;
- la promotion du développement et de la mise en œuvre de programmes de sécurité et de prévention des accidents en transport;
- le soutien au transport des marchandises, en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport (routier, ferroviaire et maritime).

Le partage des responsabilités

Dans le domaine des transports, les responsabilités sont partagées entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Ainsi, le Québec a une compétence presque totale sur le transport routier, compétence qu'il partage avec les municipalités, notamment pour la gestion du réseau routier local.

Par ailleurs, les secteurs maritime, aérien et ferroviaire relèvent principalement du gouvernement fédéral. Toutefois, au cours des dernières années, le gouvernement fédéral s'est retiré, pour ces trois secteurs, de la gestion et du financement pour se concentrer sur l'encadrement et les politiques. Cette nouvelle orientation a pris la forme d'une privatisation d'activités ou d'un transfert de responsabilités à des entités locales ou régionales. Ce repositionnement du fédéral amène le gouvernement du Québec à s'investir davantage dans les secteurs du transport maritime, aérien et ferroviaire.

En matière de sécurité routière, le Québec a pleine compétence pour légiférer. Pour le gouvernement québécois, cette responsabilité est assumée par le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec. Ils sont soutenus dans cette mission par différents organismes publics et sociétés d'État. Le partage d'une vision commune, la concertation et la complémentarité des interventions de chacun sont des éléments essentiels pour doter le Québec de transports sécuritaires. À titre d'exemples, mentionnons l'application du Code de la sécurité routière par les différents corps policiers; le contrôle routier des véhicules lourds effectué par la Société de l'assurance automobile du Québec; l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds au regard notamment de l'inscription des propriétaires et exploitants de véhicules lourds au registre de la Commission des transports du Québec ainsi que l'élaboration et la coordination de politiques et de mesures par le Ministère.

La planification et l'organisation des services de transport en commun sont aussi une responsabilité partagée entre les organismes publics de transport, les organismes municipaux et intermunicipaux de transport, l'Agence métropolitaine de transport et le Ministère.

Ainsi, pour mener à bien sa mission et veiller à une organisation efficace et sécuritaire des systèmes et réseaux de transport au Québec, le Ministère doit compter sur l'appui et la collaboration de la population et de partenaires des secteurs public et privé.

Les partenaires publics :

- les municipalités, les municipalités régionales de comté et les communautés métropolitaines;
- les autorités organisatrices de transport en commun :

  les organismes publics de transport;

  les organismes municipaux et intermunicipaux de transport qui comprennent les régies intermunicipales de transport, les municipalités et les regroupements de municipalités et les conseils intermunicipaux de transport;

  l'Agence métropolitaine de transport;
- les divers corps policiers, notamment la Sûreté du Québec;
- les ministères et les organismes du gouvernement du Québec, dont la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de la Sécurité publique, la Commission des transports du Québec et la Société des traversiers du Québec;
- les communautés autochtones;
- les organismes publics de recherche et d'enseignement;
- le gouvernement canadien et les organismes relevant directement ou indirectement de sa compétence, comme Transports Canada, Environnement Canada (météo), les ports, les aéroports, la Société des ponts Jacques-Cartier et Champlain, etc.;
- les gouvernements des autres provinces et des États américains.

Les partenaires privés :

- les entreprises de transport routier, maritime, aérien et ferroviaire de personnes et de marchandises;
- les entreprises de génie-conseil, de services professionnels, de construction et de grands travaux;
- les associations de transport, de transporteurs, d'expéditeurs, d'entrepreneurs et d'automobilistes.

La clientèle

Toute personne ou toute entreprise susceptible d'utiliser les systèmes de transport fait partie, directement ou non, de la clientèle du Ministère, c'est-à-dire :

- les usagers du réseau routier : automobilistes, routiers, motocyclistes, cyclistes, piétons;
- les usagers des transports collectifs urbain et interurbain et des transports scolaire, adapté et par taxi;
- les usagers de véhicules hors route;
- les expéditeurs et destinataires de marchandises;
- les riverains des emprises routières;
- les entreprises offrant des services d'utilité publique;
- les usagers des réseaux maritime, aérien et ferroviaire, plus particulièrement lorsque leur gestion relève du Québec.

L'équipe

Le ministère des Transports possède la plus vaste équipe de personnes[1] (4 808 employés réguliers et 1 347 employés occasionnels)[2] compétentes et engagées dans le domaine du transport au Québec. Et ces personnes, qui mettent leurs expertises et leurs habiletés à la disposition des citoyennes et citoyens québécois, sont sa plus précieuse ressource. Le Ministère apporte en conséquence un soin particulier à créer un milieu de travail épanouissant, propice au dépassement professionnel des personnes, afin de canaliser leur énergie et leur contribution dans le sens de la réalisation de sa mission. Et, pour ces raisons, son organisation est performante et met tout en œuvre pour livrer les résultats attendus.

La gestion des ressources humaines et l'amélioration de la performance du Ministère requièrent des efforts continus. Afin de soutenir l'engagement et la contribution de son personnel et de rester le « meilleur » dans son domaine, le Ministère, dans le cadre des travaux du comité ministériel de l'organisation du travail, a mis en place une série de mesures touchant les multiples dimensions de la gestion du personnel. En plus des mesures particulières annoncées en matière de gestion des expertises vulnérables et de relève des cadres, le Ministère accentue encore ses efforts concernant la responsabilisation des gestionnaires et des employés en matière de gestion du personnel, la qualité de vie au travail, la mobilisation par la participation, la gestion de la contribution et la reconnaissance des personnes ainsi que, finalement, le maintien, le développement et le renouvellement de l'expertise, pour recruter et former les meilleurs employés.

Au prix de ce processus continu d'amélioration, le ministère des Transports restera un chef de file en matière de planification, de conception, de construction et d'exploitation de systèmes et d'infrastructures de transport.

L'organisation administrative

Le personnel du Ministère est regroupé dans cinq directions générales :

- les deux directions générales opérationnelles sur le territoire, soit la Direction générale de Québec et de l'Est et la Direction générale de Montréal et de l'Ouest qui interviennent sur le territoire du Québec par l'intermédiaire de 14 directions territoriales et de 58 centres de services;
- la Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- la Direction générale des infrastructures et des technologies;
- la Direction générale des services à la gestion.

Par ailleurs, tel qu'il est illustré dans l'organigramme qui apparaît en annexe, le Ministère compte des unités qui relèvent directement du sous-ministre des Transports : la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, le Service de la sécurité civile et le Bureau du sous-ministre qui chapeaute le Secrétariat, le Service des enquêtes, la Direction des communications et le Service de la coordination de la programmation.

Le Ministère compte une unité autonome de service (UAS), le Centre de gestion de l'équipement roulant, qui gère le parc de véhicules du Ministère et offre ses produits et services à d'autres organisations publiques ainsi qu'une agence, le Centre de signalisation, qui produit les panneaux de signalisation nécessaires aux activités du Ministère. Les rapports annuels de cette unité et de cette agence apparaissent dans des sections distinctes du présent document.

1. Le lecteur peut se référer à l'annexe I pour plus de détails relativement au personnel du Ministère.

2. Ces chiffres incluent les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant et ceux du Centre de signalisation.

La structure organisationnelle du Ministère est largement décentralisée. Les unités territoriales jouissent d'une grande autonomie en matière de gestion des ressources et agissent de concert avec les organismes municipaux et régionaux. Des unités centrales contribuent à la réalisation des travaux de planification ou de programmation, des travaux sur les plans législatif ou normatif ou des activités liées aux services à la gestion et d'autres fournissent des services d'ingénierie de pointe et assurent un encadrement technique pour l'exécution de projets d'infrastructures de transport.

Finalement, en matière de transports, d'autres organismes comme la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports et l'Agence métropolitaine de transport relèvent de l'autorité du ministre. L'annexe II présente les coordonnées de ces organismes qui produisent leur propre rapport annuel.

2

La déclaration
DE SERVICES AUX CITOYENS

Les objectifs

Tel qu'il est exigé dans la Loi sur l'administration publique, le ministère des Transports a rendu publique, le 1er avril 2001, la première Déclaration de services aux citoyens. Celle-ci énonce la mission du Ministère ainsi que les produits et les services qui en découlent. La Déclaration de services aux citoyens, en plus de rappeler la place importante qu'occupe la qualité des services pour le personnel du Ministère, présente quatre objectifs particuliers à l'égard des services aux citoyens :

- ***L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept***
  Fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous la responsabilité du Ministère ainsi que sur les entraves à la circulation. Pour ce faire, il a recours à divers moyens, notamment un site Internet, un large réseau de diffuseurs d'information de même qu'un service téléphonique accessible partout au Québec et en tout temps.

- ***La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions***
  Privilégier les actions visant l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et rendre compte du suivi qu'il assure aux recommandations des rapports d'investigation et d'enquête de coroners.

- ***Un service de renseignements offert de 8 h 30 à 16 h 30***
  Fournir aux citoyens l'information sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques que le Ministère administre. Il utilise pour cela les moyens d'information pertinents, notamment un service de renseignements téléphoniques généraux, accessible de 8 h 30 à 16 h 30 les jours ouvrables, et un site Internet.

- ***Un suivi diligent des plaintes***
  Rappeler le plaignant dans les 24 heures suivant la réception de son appel, dans le cas d'une plainte formulée verbalement, et répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans le cas d'une plainte écrite, répondre dans les dix jours ouvrables suivant sa réception.

  Advenant l'impossibilité de fournir une reponse dans ces délais, l'accuse de réception que transmet le Ministère indique le nom d'une personne-ressource ainsi que le calendrier prévu pour le traitement de la plainte.

En plus de prendre en considération les attentes de sa clientèle, le Ministère, dans sa démarche de qualité de services aux citoyens, s'inspire de la rétroaction de son personnel, de groupes de discussions et de l'analyse des plaintes. Le Ministère diffuse la Déclaration de services aux citoyens et ses objectifs particuliers, entre autres dans son site Internet, par l'affichage de ceux-ci dans ses bureaux centraux et territoriaux et par la publication d'un dépliant.

Le suivi des objectifs

L'INFORMATION SUR L'ÉTAT DES ROUTES ET LES ENTRAVES À LA CIRCULATION : JOUR ET NUIT, SEPT JOURS SUR SEPT

Pour la réalisation de cet objectif, le Ministère a conclu une entente avec la compagnie Bell Canada afin de fournir ce service d'information aux citoyens ou aux usagers de la route, et ce, jour et nuit, sept jours sur sept. Le citoyen peut donc obtenir par téléphone l'information sur les entraves à la circulation lors des travaux routiers ou sur l'état des grands axes routiers pendant la période hivernale. En 2001-2002, la fourniture de ce service représente un débours de 70 000 $ pour le Ministère.

Entre les mois d'avril et octobre 2001, 51 391 utilisateurs ont eu recours à ce service pour connaître les entraves à la circulation et, de novembre 2001 à mars 2002, 105 687 utilisateurs ont fait de même pour connaître l'état du réseau routier. De plus, au cours de l'année 2001-2002, 350 760 visiteurs[3] en moyenne par mois ont consulté le site Internet du Ministère, dont une partie pour obtenir la même information, c'est-à-dire celle portant sur les entraves à la circulation ou sur l'état du réseau routier. À cet égard, le Ministère a ajouté à son site Internet un réseau de caméras (webcaméras) qui fournit une image en temps réel de la circulation en des points stratégiques du réseau routier de Montréal et de Québec.

L'information est également diffusée sur le canal Météomédia que tous les télédistributeurs rendent accessible à l'ensemble de leurs abonnés. De plus, certains réseaux de fil de presse de même que les principaux portails québécois accessibles par Internet mettent l'information à la disposition de leurs visiteurs. C'est le cas également des sites Internet des grands médias écrits, télévisuels ou radiophoniques. Il existe aussi des sites Internet spécialisés en la matière.

Un sondage réalisé en septembre 2001 pour le Ministère, auprès de 301 conducteurs âgés de 16 ans et plus ayant traversé au moins une zone de chantier dans les quatre derniers mois, fait ressortir qu'en général les gens sont satisfaits (très satisfaits 21 % et assez satisfaits 60 %) des informations fournies sur les travaux routiers. Le service de renseignements Info-travaux du Ministère est connu d'une personne sur deux (52 %), mais très peu utilisé (8 %).

Un autre sondage, réalisé à la fin du mois de février 2002 auprès de 500 conducteurs âgés de 16 ans et plus, révèle qu'un conducteur sur deux se serait renseigné sur l'état des routes depuis le début de l'hiver. L'utilisation du service de renseignements du Ministère sur l'état des routes (téléphone et Internet) marque une augmentation par rapport à l'an dernier (16 % contre 6 %).

La télévision et la radio apparaissent comme les deux principales sources d'information généralement utilisées par les conducteurs désireux de s'informer tant sur l'état des routes que sur les travaux routiers.

LA SÉCURITÉ DES USAGERS DE LA ROUTE AU CŒUR DE SES ACTIONS

Pour faire part aux citoyens de ses préoccupations en matière de sécurité routière, le Ministère procède à la tenue de deux campagnes d'information et de publicité axées sur la sécurité et destinées à inciter les usagers de la route à la prudence en période de travaux routiers ou en période hivernale. De plus, le Ministère assure un suivi des recommandations des rapports d'investigations et d'enquête de coroners à la suite d'accidents mortels qui se sont produits sur son réseau routier.

3. Une personne qui consulte le site est considérée comme un visiteur à chacune de ses visites.

Par ailleurs, le Ministère réalise beaucoup d'autres actions qui ont un impact sur la sécurité, particulièrement en ce qui a trait au réseau routier qui relève de sa responsabilité. Comme une des orientations du Plan stratégique du Ministère concerne particulièrement la sécurité, les résultats atteints à cet égard sont présentés dans la partie 4 du présent rapport annuel de gestion; on y apprend entre autres que le Québec a connu en 2001 son meilleur bilan routier depuis 1948 avec 615 décès et 5 062 blessés graves.

Campagne sur la sécurité et les grands travaux routiers 2001

Pour la saison des travaux de l'été 2001, le Ministère a tenu une campagne publicitaire dont le thème « Au nom de la vie, ralentissez ! » visait à sensibiliser les automobilistes à la sécurité sur les chantiers routiers du Québec et à leurs abords. Le budget global de cette campagne a été de 700 000 $.

Pour évaluer l'impact de cette campagne et des mesures prises pour améliorer la sécurité sur les chantiers routiers et à leurs abords, le Ministère a fait réaliser un sondage auprès des automobilistes. Ce sondage, effectué du 11 au 25 septembre 2001 auprès de 301 conducteurs âgés de 16 ans et plus, fait ressortir certaines attentes ou opinions des utilisateurs et des utilisatrices du réseau routier.

Ainsi, les usagers de la route formulent les attentes ou les opinions suivantes :

- les limites de vitesse sur les chantiers sont nécessaires et adéquates (85 %);
- les conducteurs et les conductrices veulent être informés de la nature et de la durée des travaux qui sont en cours ou qui seront éventuellement effectués sur les autoroutes ou sur les axes routiers majeurs du Québec (84 %); pour ce faire, ils privilégient aussi bien la télévision que la radio comme source d'information;
- les usagers de la route considèrent que la signalisation sur les chantiers et à leurs abords est suffisamment claire (90 %).

Campagne sur la sécurité routière en conditions hivernales

Le Ministère a diffusé encore cette année une campagne d'information et de publicité sur la sécurité routière en conditions hivernales. Cette campagne avait pour objectif d'inciter les usagers à la prudence sur les routes en hiver en les informant des risques particuliers durant cette saison et des efforts consentis par le Ministère et ses partenaires pour leur offrir les meilleures conditions possible, en toutes circonstances. De façon plus précise, il s'agissait de leur démontrer l'importance de s'adapter aux conditions hivernales en équipant leur véhicule de pneus d'hiver et en les incitant à ralentir, à redoubler de vigilance, à garder leurs distances les uns par rapport aux autres et à s'informer des conditions météorologiques et routières.

Sous le thème « Ensemble on peut déjouer l'hiver », la campagne a débuté le 8 octobre ou le 22 octobre, selon les régions, et s'est poursuivie jusqu'à la fin du mois de février 2002. En raison de son efficacité et de sa capacité à joindre directement les usagers de la route au volant, la radio a été le média privilégié pour la diffusion de trois messages publicitaires de 30 secondes dans toutes les régions du Québec. Par ailleurs, un quatrième message radiophonique a été diffusé entre le 20 décembre 2001 et le 3 janvier 2002 pour rappeler aux conducteurs les règles de prudence au volant durant le temps des fêtes. Divers moyens de communication ont appuyé les messages radiophoniques, dont l'affichage de panneaux routiers arborant le slogan de la campagne et la publication du guide *Conduire au Québec*.

Le Ministère a investi un montant de 715 000 $, principalement en publicité, pour cette campagne.

Une analyse d'impact publicitaire a été réalisée entre le 20 février et le 2 mars 2002 auprès de 500 Québécois de 16 ans et plus détenant un permis de conduire et ayant conduit un véhicule au cours de l'hiver. Plus de 90 % des conducteurs ont remarqué l'un ou l'autre des volets de la campagne. De façon générale, les messages radiophoniques ont été bien compris. On y décode qu'il est important de mettre quatre pneus d'hiver, qu'il faut être prudent, qu'il faut réduire sa vitesse, qu'il faut augmenter ses distances avec les autres véhicules, qu'on peut se renseigner sur l'état des routes en appelant au Ministère et que les équipes du Ministère sont présentes pour les opérations de déneigement.

Même si moins d'usagers de la route avouent avoir été influencés par les messages radiophoniques pour équiper leur véhicule de quatre pneus d'hiver et pour se renseigner sur l'état des routes, des augmentations substantielles ont été observées par rapport à l'an dernier (10 points de pourcentage) chez les conducteurs qui utilisent un véhicule chaussé de pneus d'hiver (73 % à 83 %) et chez ceux qui ont eu recours au service de renseignements du Ministère sur l'état des routes (6 % à 16 %). En ce qui concerne la prudence, près des deux tiers avouent avoir été influencés par les messages radiophoniques et les panneaux routiers. Finalement, 80 % des personnes interrogées croient que cette campagne va amener la population à adopter un comportement plus sécuritaire sur les routes en hiver.

Suivi des recommandations de coroners

Environ 60 % des accidents mortels surviennent sur le réseau routier du Ministère. Conformément à la politique ministérielle à cet égard, le personnel du Ministère se rend sur les sites d'accidents mortels pour assurer en priorité la sécurité des lieux et aussi pour analyser les causes en vue d'une action corrective. Ces analyses sont par la suite confrontées aux recommandations établies par les coroners chargés des investigations concernant la cause des accidents mortels.

Au cours de l'année 2001, 39 rapports d'investigation de coroners ont été reçus au Ministère et 38 recommandations particulières ont été formulées au regard de l'environnement routier. Le Ministère a donné suite à 70 % de ces recommandations. Les autres sont à l'étape de l'analyse en vue d'évaluer les suites à donner. Le Ministère s'est assuré de transmettre au coroner en chef un suivi des rapports d'investigation, en juin et décembre 2001.

UN SERVICE DE RENSEIGNEMENTS OFFERT DE 8 h 30 À 16 h 30

Le Ministère a établi des directives pour les heures d'ouverture des services de renseignements au comptoir et par téléphone. Ainsi, depuis le mois d'avril 2001, ce service est offert sans interruption entre 8 h 30 et 16 h 30 dans toutes les unités administratives ayant un lien de première ligne avec les citoyens.

Entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002, 46 421 appels[4] ont été acheminés au système de renseignements téléphoniques généraux du Ministère. Les principaux objets des demandes concernaient notamment les numéros de téléphone pour joindre le personnel du Ministère (6 438), les charges et dimensions permises pour le camionnage (5 223), les distances routières (4 402) ainsi que l'obtention de documentation (3 822).

Par ailleurs, le Ministère met à la disposition des citoyens un site Internet qui fournit de l'information générale et particulière sur les produits et les services offerts de même que sur les principales activités du Ministère. Au cours de l'année 2001-2002, 350 760 visiteurs[5] en moyenne par mois ont consulté ce site, dont une partie pour obtenir de l'information générale ou particulière sur le Ministère.

UN SUIVI DILIGENT DES PLAINTES

Le Ministère dispose d'une procédure d'analyse et de suivi des plaintes qui s'appuie sur un réseau de responsables dans chacune des directions.

Au cours de l'année 2001-2002, le Ministère a reçu 4 795 plaintes, ce qui représente une baisse significative par rapport à l'année précédente où il avait comptabilisé 5 774 plaintes. Cette situation s'explique en partie par la température particulièrement clémente du dernier hiver, occasionnant ainsi moins de plaintes concernant l'entretien hivernal. En effet, le nombre des plaintes à ce sujet est passé de 2 507 en 2000-2001 à 1 335 en 2001-2002.

Par contre, 2 267 plaintes concernaient l'état de la chaussée, les abords des routes, les systèmes de drainage et l'exploitation du réseau routier, soit 47,3 % de l'ensemble des plaintes. Il s'agit d'une légère hausse par rapport à l'année précédente. Enfin, la signalisation et les travaux routiers ont fait l'objet de 751 plaintes, représentant 15,6 % du total des plaintes.

La révision du logiciel d'enregistrement des plaintes permettra de mesurer avec certitude l'atteinte des résultats pour les années à venir. Par ailleurs, le Ministère projette la révision du processus de traitement des plaintes afin de permettre une meilleure analyse des résultats. Cet apport devrait contribuer à mieux documenter des 2002-2003 l'atteinte de cet objectif de la Déclaration de services aux citoyens.

4. Cette donnée exclut les appels reçus par les directions territoriales et les centres de service.

5. Une personne qui consulte le site est considérée comme un visiteur à chacune de ses visites.

3

Le plan stratégique 2001-2004

ET LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES

Conformément à la mission qui lui est confiée, le ministère des Transports s'est donné pour la période 2001-2004, dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, un plan stratégique qui, après avoir précisé le contexte et les enjeux de son intervention, détermine les grandes orientations qu'il retient pour diriger son action.

Le contexte

En permettant la mobilité des personnes et des biens de production et de consommation, les transports soutiennent la croissance économique et la compétitivité des entreprises québécoises. Le Québec dispose à cette fin de réseaux de transport étendus et diversifiés dont la valeur de remplacement des infrastructures est globalement estimée à 65 milliards de dollars. Ces réseaux constituent un patrimoine collectif de grande valeur pour lequel le gouvernement du Québec a consenti beaucoup d'efforts et de ressources en vue d'en protéger l'intégralité.

Pour remplir efficacement leur rôle de soutien au développement du Québec, les systèmes de transport devront toutefois s'ajuster aux changements majeurs qui ont cours sur le plan international en relation avec la libéralisation des marchés, la révolution technologique et le caractère planétaire des problèmes environnementaux.

En outre, les systèmes de transport devront être organisés de manière à contribuer à la mise en œuvre des orientations et des politiques du gouvernement du Québec visant à favoriser la croissance économique et la création d'emplois, à accentuer la compétitivité du Québec et à assurer la pérennité des services publics. Ils devront également répondre adéquatement aux besoins engendrés par les facteurs géographiques, économiques, sociaux et démographiques propres au Québec.

Finalement, ils devront s'adapter à une modification substantielle de la stratégie d'intervention du gouvernement canadien en matière de transport qui se caractérise fondamentalement par son désengagement des activités opérationnelles et du financement.

Ce contexte général met en relief certaines lacunes qui soulèvent des enjeux majeurs auxquels le gouvernement et ses partenaires seront confrontés au cours des prochaines années :

- pour le transport des personnes, la prépondérance de l'automobile et des choix de modes de transport de moins en moins accessibles;
- pour le transport des marchandises, la nécessité de s'adapter aux nouvelles exigences du marché;
- un réseau d'infrastructures de transport vieillissant et supportant une sollicitation accrue inégalement répartie;
- un accroissement des risques compromettant les gains réalisés en matière de sécurité et une augmentation des impacts sur l'environnement;
- un nouveau cadre de gestion gouvernementale qui met l'accent sur les résultats plutôt que sur les moyens.

Les orientations stratégiques

Pour les prochaines années, le Ministère a retenu trois grandes orientations stratégiques. Ces orientations sont en lait des mandats généraux liés au développement socio-économique, à la sécurité et à la performance de l'organisation.

Pour réaliser ces mandats, des axes d'intervention constituant les domaines d'action ont été déterminés. À ces axes, sont liés une série d'objectifs permettant d'établir les priorités d'action.

Ces objectifs se concrétisent par la réalisation d'actions précises dont les résultats visés sont mesurés au moyen d'indicateurs dans le but d'évaluer la progression des actions et de faire les ajustements qui s'imposent pour permettre au Ministère d'accomplir sa mission.

ORIENTATION 1 DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PLUS EFFICACES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	RÉSULTATS VISÉS
• Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs.	• Améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique québécois.	• Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur et celle des routes du réseau stratégique des États du Nord-Est américain. • Contribuer à réduire à terme la congestion sur les routes du réseau stratégique montréalais par la mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal. • Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par : - le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien à des projets à caractère intermodal; - l'élaboration d'une politique de transport maritime avec les intervenants concernés; - la mise en œuvre, pour l'industrie du camionnage, de mesures d'harmonisation et de réciprocité avec les principaux partenaires économiques du Québec. • Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé.
• Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec.	• Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions.	• Soutenir le développement des régions en ciblant les interventions prioritaires en transport par l'adoption de 14 plans de transport régionaux. • Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des interventions soutenues d'entretien curatif et préventif. • Maintenir un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres. • Faciliter l'intégration des services de transport des personnes selon les particularités des régions. • Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminée en 2005.
• Accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations.	• Faciliter les déplacements dans les grandes agglomérations tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie et de l'environnement.	• Accroître l'utilisation des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile pour limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun. • Contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre attribuables aux transports par la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action québécois sur les changements climatiques touchant les transports.

ORIENTATION 2

DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	RÉSULTATS VISÉS
• Accroître la sécurité dans les transports.	• Réduire le nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents routiers d'ici 2005.	• Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par : - un entretien efficace et adapté à la densité de la circulation durant l'hiver; - la correction des infrastructures routières dans les sites où il y a une fréquence d'accidents élevée. • Contribuer à réduire, en 2005, le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 dans les accidents impliquant un camion lourd, notamment par la mise en œuvre des recommandations de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds s'adressant au Ministère. • Accorder la priorité aux interventions d'entretien d'été, qui ont un impact sur la sécurité, notamment par le marquage, la réparation de glissières et le nivellement d'accotements en gravier. • Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.

ORIENTATION 3

UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	RÉSULTATS VISÉS
• Mieux servir la population.	• Améliorer la qualité du service à la population.	• Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés.
• Implanter une gestion dynamique et plus efficace.	• Améliorer la performance de l'organisation.	• Avoir mis en place la gestion axée sur les résultats dans l'ensemble des directions du Ministère. • Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures et par la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité. • Avoir mis en place un système d'information de gestion intégrée d'ici 2005.
	• Assurer le développement du savoir-faire du personnel et préparer une relève capable de répondre aux nouveaux défis.	• Maintenir l'expertise requise et assurer la relève, particulièrement dans les secteurs vulnérables.

Le plan annuel de gestion des dépenses

Le Plan annuel de gestion des dépenses a pour principal objet de préciser les affectations budgétaires nécessaires à la mise en œuvre du plan stratégique et de déterminer des cibles annuelles à rencontrer au regard des cibles qui y sont définies. Toutefois, pour 2001-2002, l'arrimage n'a pu être réalisé. En effet, le Plan annuel de gestion des dépenses a été déposé avant que ne soit complété le plan stratégique, qui était le premier plan stratégique du Ministère présenté conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique. Dans ce contexte, les indicateurs définis dans le Plan annuel de gestion des dépenses viennent soit reprendre des indicateurs du plan stratégique, soit fixer des cibles qui ne se trouvent pas dans le plan stratégique.

Pour le présent rapport annuel de gestion, il est donc difficile de faire état des résultats atteints en ce qui a trait au Plan annuel de gestion des dépenses. Toutefois, pour 2002-2003, le Ministère s'est assuré de fixer dans le Plan annuel de gestion des dépenses des cibles annuelles au regard des cibles du plan stratégique et s'engage à en rendre compte dans le prochain rapport annuel de gestion.

Le tableau suivant présente les grandes lignes du Plan annuel de gestion des dépenses.

Le plan budgétaire 2001-2002

	MILLIONS DE DOLLARS
Programme 1 : Infrastructures de transport	
Contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier	431,2
Entretien des infrastructures de transport	390,0
Amortissement des infrastructures routières et des autres infrastructures de transport	229,2
Programme d'aide financière au réseau routier local	66,1
Autres activités	2,4
Programme 2 : Systèmes de transport	
Aide à l'acquisition d'immobilisations de transport en commun	179,4
Aide au fonctionnement de certains services de transport en commun	66,8
Aide au transport maritime, incluant la contribution au fonctionnement de la Société des traversiers	44,1
Fonctionnement de la Commission des transports du Québec	11,7
Aide au transport ferroviaire	5,0
Aide à la réalisation de la Route verte	4,0
Aide au transport aérien	2,3
Autres activités	9,4
Programme 3 : Administration et services corporatifs	
Planification, direction et coordination des ressources humaines, physiques, financières et informationnelles	59,7
Élaboration des orientations et des politiques ministérielles et interventions en matière de recherche et développement	18,3
Amortissement des immobilisations autres que les infrastructures de transport	12,0
TOTAL	**1 531,6**

4

Les résultats

ATTEINTS EN 2001-2002

Il est important de rappeler que la présentation des résultats atteints par le ministère des Transports en 2001-2002 s'inscrit dans un processus de planification stratégique pluriannuelle. Dans ce contexte, l'atteinte des résultats visés s'étend sur plusieurs années. Par contre, le fait de suivre le niveau d'atteinte de ces résultats sur une base annuelle permet d'ajuster au besoin l'action du Ministère ou encore, ultimement, de modifier la cible pour tenir compte d'imprévus.

Les résultats stratégiques

ORIENTATION 1 — DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PLUS EFFICACES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIOÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

Les transports jouent un rôle essentiel dans le développement du Québec ainsi que dans l'amélioration de la qualité de vie de la population. La satisfaction des besoins en transport signifie une desserte adéquate des collectivités et des entreprises dans toutes les régions du Québec, ce qui implique, entre autres choses, une industrie du transport des marchandises compétitive et des transports collectifs offrant des services de qualité, sécuritaires et au meilleur coût possible. Des systèmes de transport efficaces supposent une planification adéquate et des interventions en transport intégrées et harmonisées avec le développement des régions et des grands centres urbains du Québec. Pour y parvenir, le Ministère articule ses actions autour des axes suivants : favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs, appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec et accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations.

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

Le Québec dépend pour son développement économique de sa capacité à commercer avec les marchés extérieurs, particulièrement avec l'Ontario, les États du Nord-Est américain et les provinces maritimes. Dans cette perspective, le Ministère veut faciliter l'accès des pôles économiques du Québec aux marchés extérieurs. Pour ce faire, il entend **améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur**[7].

- **Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur et celle des routes du réseau stratégique des États du Nord-Est américain.**

Pourcentage des chaussées des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état[8]

76,5 %

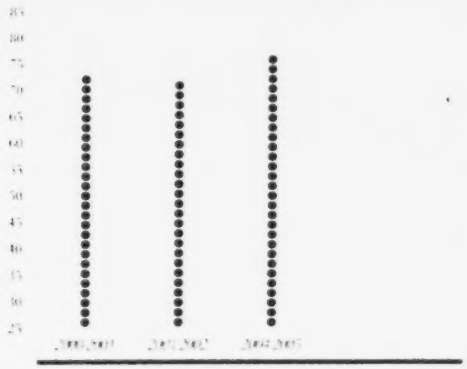
71,2 %

7 Le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur [illegible] ministère des Transports [illegible]

8 Dans le plan stratégique, l'indicateur [illegible]

Réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur

% des chaussées en bon état



Pour mesurer la qualité du réseau routier, le Ministère utilise l'indice de rugosité international (IRI) qui est une évaluation du confort au roulement utilisée dans plusieurs pays. La mesure et le calcul de l'indice sont effectués à l'aide du véhicule multifonction du Ministère. Les étapes d'auscultation et de traitement des données sont encadrées par un plan d'assurance qualité pour en assurer la validité. Au cours de l'année 2001-2002, 14 269 kilomètres de route ont été auscultés, le reste du réseau l'ayant été l'année précédente. Dans ce dernier cas, les données sont actualisées en utilisant des modèles de dégradation. De plus, toutes les interventions effectuées sur le réseau routier au cours de l'année sont inventoriées et prises en compte pour la production du bilan global, ce qui permet d'obtenir un portrait plus fiable de l'état des chaussées à la fin de l'année 2001.

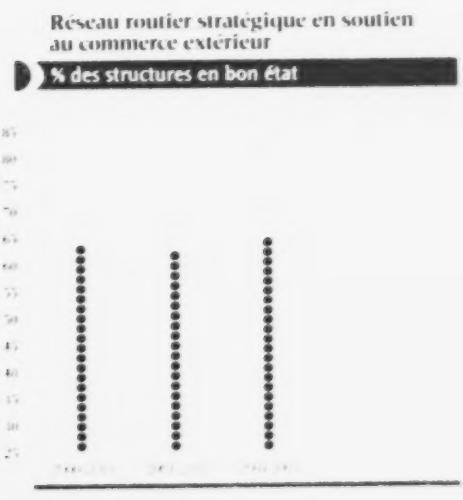
En 2000-2001, 72,7 % des chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur étaient en bon état selon cet indice et l'objectif est de hausser ce pourcentage à 76,5 % au 31 mars 2005 pour atteindre le résultat visé. Or, en 2001-2002, le pourcentage a diminué de 1,5 %, et ce, malgré des travaux ayant permis d'améliorer la qualité du confort au roulement sur une longueur de 611 kilomètres. Il est à noter que la longueur des chaussées soumises à une intervention a pratiquement doublé en 2001 en raison d'un ajout budgétaire en cours d'année.

Parmi ces travaux d'amélioration de la qualité du confort au roulement, le resurfaçage, c'est-à-dire la pose d'une nouvelle couche d'asphalte, est de loin l'intervention privilégiée puisqu'il représente près de 80 % de la longueur des chaussées soumises à une intervention. Les autres travaux réalisés touchent la réhabilitation ou la reconstruction de la chaussée lorsque la dégradation y est trop avancée.

La grande partie des infrastructures routières du Québec ont été construites au cours des années 60 et 70 et leur état est tel que les améliorations apportées chaque année par le Ministère sont insuffisantes pour enrayer le rythme de dégradation. C'est donc dans cette perspective que le ministère des Transports avait prévu réaliser pour un milliard de dollars de travaux routiers dès 2002-2003, montant nettement supérieur au rythme des investissements observé au cours des dernières années. Dans le discours sur le budget de novembre 2001, la ministre des Finances annonçait que 400 millions de dollars seraient ajoutés au montant déjà prévu pour permettre de consacrer 1,4 milliard aux travaux en 2002-2003. Ces investissements additionnels représentent la première phase du plan d'intervention de 3 milliards sur dix ans qu'entend réaliser le ministère des Transports pour redonner aux Québécoises et aux Québécois un réseau routier de qualité.

L'augmentation majeure des investissements consentis au réseau routier signifie qu'un plus grand nombre de travaux seront réalisés chaque année, dont une partie sur le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, ce qui devrait permettre d'atteindre la cible fixée au plan stratégique. Pour faciliter la réalisation de ces travaux, le Ministère a rencontré l'ensemble de ses partenaires lors du Sommet sur la gestion des contrats de travaux routiers. Ce sommet s'est tenu à Montréal, en novembre 2001, et il a permis des échanges sur des sujets tels la gestion des contrats de travaux routiers, les coûts des travaux et la capacité d'intervention du Ministère et de l'industrie. Plusieurs solutions aux problématiques soulevées ont ainsi été retenues et le ministre des Transports a annoncé certaines mesures applicables immédiatement. Des mesures ont été mises de l'avant pour faciliter le déroulement des travaux routiers et pour devancer le début des chantiers. Elles ont permis au Ministère de faire des appels d'offres pour plusieurs projets d'un montant total de 799 millions de dollars, avant le 31 mars 2002. Des travaux prévus à la programmation 2002-2003 pouvaient donc être entrepris dès le début du mois d'avril 2002.

Pour 2002-2003, c'est 267 millions qui seront affectés à la réalisation de travaux de conservation des chaussées et 333 millions à des travaux d'amélioration du réseau routier, ce qui devrait permettre de ramener, au 31 mars 2003, la proportion des chaussées en bon état du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur à 72,8 %.



- Indicateur

  Pourcentage des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état

- Cible pour 2004-2005

  64 %

  Résultat atteint en 2001-2002

  61,9 %

9. Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un nom. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible ainsi en découle.

Pour atteindre la cible que le Ministère s'est fixée pour le 31 mars 2005, 64 % des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur doivent être en bon état. Ce pourcentage, qui était de 63 % au 31 mars 2001, est maintenant de 61,9 %, ce qui veut dire que le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur compte maintenant 709 structures déficientes contrairement à 674 l'année dernière. Ici aussi, plutôt qu'une amélioration de l'état des structures au cours de l'année, c'est une dégradation qui a été enregistrée, et ce, malgré des travaux de 76,5 millions de dollars au cours de 2001-2002 sur les structures du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur. Ces travaux ont permis de réaliser des réfections majeures comme au pont de l'Île-aux-Tourtes sur l'autoroute 40, à des viaducs sur l'autoroute Décarie à Montréal, au pont de la rivière des Couture sur l'autoroute 20, au pont de la rivière Chaudière sur l'autoroute 73 ou au pont de la rivière des Escoumins sur la route 138.

La première cause de la poursuite de la dégradation des structures est liée à leur âge avancé, mais aussi au volume du trafic lourd et à l'effet des déglaçants utilisés. Les investissements consentis au cours de l'année ne sont pas parvenus à contrer cette tendance à la détérioration. Par ailleurs, les investissements supplémentaires annoncés pour l'amélioration et la conservation du réseau routier au cours des dix prochaines années permettent d'allouer environ 160 millions de dollars en 2002-2003 pour des travaux de conservation des structures, ce qui devrait contribuer à freiner la dégradation observée, mais non à l'enrayer. En effet, le Ministère prévoit que la proportion des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état s'établira à 61,3 % au 31 mars 2003.

Contribuer à réduire à terme la congestion sur les routes du réseau stratégique montréalais par la mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal.

Indice de congestion dans la région de Montréal

Cet indicateur est en développement. Pour ce faire, un groupe de travail a été mandaté pour formuler des recommandations quant au choix d'un indice de congestion permettant d'évaluer l'atteinte du résultat visé. Le rapport du groupe, déposé en novembre 2001, recommande de retenir un indice qui doit faire l'objet d'une validation de sa représentativité statistique. Cette validation sera effectuée au cours de la prochaine année.

État d'avancement des travaux prévus au Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal

INVESTISSEMENTS (en millions de dollars)

AXE D'INTERVENTION	RÉALISÉS EN 2001-2002	CUMULATIFS RÉALISÉS AU 31 MARS 2002	CUMULATIFS PRÉVUS AU 31 MARS 2002	CUMULATIFS PRÉVUS AU 31 MARS 2005
Gestion de la demande	0,55	0,65	1,30	10,30
Interventions en transport en commun	56,05	77,65	106,50	551,50
Interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération	34,50	45,50	103,40	580,20
Interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération	20,70	21,40	2,70	131,10
Plan d'action conjoint Ville de Montréal – ministère des Transports	35,55	56,45	61,00	115,00
TOTAL	**147,35**	**201,65**	**274,9**	**1 388,1**

[1] Le suivi de cet indicateur est basé sur la période 2000-2005, tel qu'il est prévu dans le plan stratégique du Ministère.

Parmi les travaux prévus au Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal, un certain nombre ont une incidence sur la congestion, ce qui exclut les interventions pour réparer le réseau routier stratégique et celles en conservation du transport en commun. Les cinq axes de travaux retenus pour réduire la congestion sont : la gestion de la demande, les interventions en transport en commun, les interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération, les interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération, le Plan d'action conjoint Ville de Montréal – ministère des Transports.

Globalement, le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal affiche un taux d'investissements, réalisés au 31 mars 2002, de 73 % par rapport à ce qui était prévu à cette date. Cet écart résulte principalement d'ajustements techniques et de consultations additionnelles visant à maximiser les retombées socio-économiques, à minimiser les impacts environnementaux et à mieux intégrer les préoccupations des populations directement touchées par ces projets structurants.

À titre d'exemple, les processus d'analyse environnementale pour les projets de modernisation de l'axe Notre-Dame et de l'autoroute 30 ont conduit à la révision et à l'amélioration des concepts initialement proposés par le Ministère. De même, les ajustements des concepts de certains projets (prolongement de la ligne 4 du métro vers Longueuil et de la ligne 5 vers Anjou) contribueront à maximiser leurs retombées socioéconomiques. En contrepartie, cependant, d'autres projets ont été devancés (amélioration de l'autoroute 20 sur la rive sud) ou ajoutés (prolongement de la ligne 2 du métro vers Laval), traduisant toujours la volonté du Ministère de réaliser l'ensemble des projets planifiés au plan dans les limites du temps imparti tout en maximisant les retombées pour la région.

Le tableau ci-dessus présente, par axe d'intervention du plan, l'ensemble des investissements réalisés au cours de l'année de même que les investissements cumulatifs effectués au 31 mars 2002 par rapport aux investissements cumulatifs prévus à ce moment et au terme de la réalisation du plan, en 2005. Parmi les principaux investissements réalisés au cours de l'année, mentionnons :

- l'étude et les plans et devis pour le prolongement de la ligne 2 du métro à Laval : 8,4 millions;
- la mise en service provisoire du train de banlieue Delson–Montréal : 5 millions;
- l'achat de locomotives pour le train de banlieue Blainville–Montréal : 10 millions;
- les stationnements, les terminus et les voies réservées : 6,8 millions;
- l'amélioration de l'autoroute 15 à Laval : 9,1 millions;
- l'amélioration de l'autoroute 20 sur la rive sud : 15,2 millions.

- RÉSULTAT VISÉ

Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien des projets à caractère intermodal.

Nombre de wagons circulant sur les voies ferrées réhabilitées grâce au Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire

DATE	NOMBRE DE WAGONS
31 décembre 2000	[illegible]
31 décembre 2001	[illegible]

Nombre de projets à caractère intermodal réalisés ou en cours de réalisation

11 Les compagnies ferroviaires [illegible]

Les lignes ferroviaires secondaires exploitées par des chemins de fer d'intérêt local (CFIL) nécessitent souvent des investissements importants pour permettre le maintien ou l'amélioration de la circulation des trains. C'est dans cette perspective que le Ministère a mis en place, en avril 2000, le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire.

Pour 2001-2002, le Ministère a versé en subventions, par le biais de ce programme, 5,4 millions de dollars, soit 400 000 $ de plus que ce qui avait été prévu au Plan annuel de gestion des dépenses. Ces subventions ont été réparties comme suit :

- 1,9 million pour la réhabilitation des lignes secondaires exploitées par un CFIL;
- 1,8 million pour la réalisation de 22 projets d'infrastructures intermodales, c'est-à-dire d'infrastructures qui permettent le passage d'un autre mode de transport au mode ferroviaire ou vice-versa;
- 1,4 million pour la relance du chemin de fer Québec Central;
- 0,3 million pour la réhabilitation des ponts de la Corporation du chemin de fer de la Gaspésie.

Malgré ces investissements dans le réseau ferroviaire des CFIL, le nombre de wagons y circulant a diminué de 1,3 % entre le 31 décembre 2000 et le 31 décembre 2001, passant de 145 591 à 143 720 wagons durant cette période. Cette diminution du trafic est attribuable à plusieurs facteurs. Le plus important est sans conteste les difficultés financières de l'une des compagnies de chemin de fer d'intérêt local qui a connu une baisse importante de trafic durant l'année. Par ailleurs, le ralentissement économique observé à l'automne 2001 jumelé à la crise du bois d'œuvre ont affecté les activités des chemins de fer. Malgré ce contexte difficile, quatre des compagnies sur les dix en exploitation au Québec ont amélioré leur performance et contribué à atténuer la diminution de trafic.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par l'élaboration d'une politique de transport maritime avec les intervenants concernés.

- Indicateur :

  Dépôt d'une politique du transport maritime au gouvernement

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  Dépôt au gouvernement en juin 2001 de la Politique de transport maritime et fluvial

Dans le contexte du désengagement du gouvernement fédéral de la propriété et de l'exploitation des infrastructures portuaires ainsi que du tarif imposé à l'industrie pour les services à la navigation, le Québec a adopté, en juin 2001, la Politique de transport maritime et fluvial. La stratégie de mise en œuvre de la politique est basée sur quatre grandes orientations :

- accroître l'utilisation du Saint-Laurent comme voie de transport et de commerce;
- utiliser les avantages du Saint-Laurent comme outils de développement socio-économique des régions du Québec;
- accentuer la promotion des activités maritimes et valoriser le Saint-Laurent;
- favoriser la formation de la main-d'œuvre et le savoir-faire québécois.

Pour assurer la réalisation de ces orientations, le Ministère a mis de l'avant en 2001-2002 un programme d'aide en transport maritime, doté d'une enveloppe globale de 20 millions de dollars sur cinq ans. Ce programme comporte trois volets : un soutien à la réalisation de projets de construction ou d'aménagement d'infrastructures maritimes et intermodales; un soutien à la réalisation d'études relatives au démarrage de nouveaux services de transport maritime ainsi qu'à la réalisation de nouvelles initiatives en matière de tourisme fluvial et un soutien à la promotion du transport maritime et du tourisme fluvial sur le Saint-Laurent de même qu'au développement durable au regard du transport maritime. Au cours de 2001-2002, 300 000 $ ont été alloués pour

la réalisation de deux projets dans le cadre de ce programme, soit 250 000 $ pour la construction de deux embranchements ferroviaires au quai de Bécancour et 50 000 $ pour la réalisation d'une étude intitulée « Plan intégré de développement et de promotion des croisières au Québec ».

Par ailleurs, les travaux relatifs à la mise en place d'un réseau de ports stratégiques québécois ont débuté et la volonté du gouvernement québécois de négocier avec Transports Canada le transfert d'une série de ports commerciaux régionaux a été clairement exprimée.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par la mise en œuvre, pour l'industrie du camionnage, de mesures d'harmonisation et de réciprocité avec les principaux partenaires économiques du Québec.

- Indicateur

  Nombre de mesures d'harmonisation et de réciprocité pour l'industrie du camionnage mises en œuvre

  Résultat atteint en 2001-2002

  1

L'Entente Québec–Nouveau-Brunswick sur l'harmonisation des charges et dimensions des véhicules lourds a été signée en décembre 2001. Cette entente, qui concrétise la volonté d'éliminer certaines contraintes techniques imposées aux transporteurs qui circulent entre le Québec et les territoires voisins, couvre plus de 80 % des véhicules lourds articulés autorisés à circuler entre le Québec et le Nouveau-Brunswick. Rappelons qu'une entente similaire a été conclue en 2000 entre le Québec et l'Ontario.

Au cours de l'année, le Ministère a aussi participé activement à des échanges avec des représentants de l'État de New York en vue d'améliorer la fluidité et la sécurité du transport routier des marchandises dans les corridors de commerce entre les deux territoires. Dans cette perspective, le ministre des Transports a annoncé, en décembre 2001, un projet d'investissements global de 75 millions de dollars pour développer, en harmonie avec les projets américains évalués à plus de 35 millions de dollars américains, le potentiel économique du corridor de commerce formé par l'autoroute 15 et l'*Interstate* 87. Les travaux projetés concernent :

- le réaménagement des abords du poste frontière Lacolle–Champlain pour faciliter le passage des différents types de véhicules;
- l'harmonisation de la signalisation routière des deux côtés de la frontière;
- la mise en place de projets conjoints ou harmonisés de développement des systèmes de transport intelligents (STI) pour les deux territoires;
- un programme particulier d'intervention sur le corridor de l'autoroute 15 entre la frontière et Montréal qui permettra d'améliorer la qualité des infrastructures dans les deux directions et l'accueil des visiteurs arrivant au Québec.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé.

- Indicateur

  Nombre de projets de concession en partenariat avec le secteur privé réalisés ou en cours de réalisation

  Résultat atteint en 2001-2002

  2

Les études relatives à la réalisation, en partenariat avec le secteur privé, des projets concernant les autoroutes 25 et 30 dans la région de Montréal ont été entreprises. Ainsi, au cours de l'année, une étude sur l'achalandage et les revenus a commencé pour ces deux projets. Pour l'autoroute 25, une étude portant sur le processus de réalisation et les analyses nécessaires à la constitution du dossier d'affaires ont aussi été amorcées.

Par ailleurs, le Ministère a mis sur pied, en août 2001, le Bureau de la mise en œuvre du partenariat public-privé, lequel a reçu le mandat d'élaborer et de réaliser en partenariat des projets d'infrastructures routières.

Axe

Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec

Le développement socioéconomique du Québec est lié au dynamisme de ses régions et est donc tributaire de systèmes de transport efficaces, bien adaptés et bien intégrés. Afin de mieux soutenir le développement des régions, le Ministère travaille à l'adaptation des systèmes de transport et de leurs niveaux de service.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Soutenir le développement des régions en ciblant les interventions prioritaires par l'adoption de 14 plans de transport régionaux [1].

- Indicateur :

  Nombre de plans de transport régionaux adoptés.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  2

Par l'adoption de plans de transport dans les différentes régions du Québec, le Ministère veut favoriser une action concertée de tous les intervenants du milieu et canaliser ainsi les efforts pour permettre un développement optimal des réseaux de transport de chacune des régions.

Depuis le 1er janvier 2001, deux nouveaux plans de transport ont été rendus publics, soit celui de Lanaudière et celui des Laurentides. Au total, avec les plans de l'Outaouais, de l'agglomération de la capitale nationale du Québec et de la région métropolitaine de Montréal, cinq plans de transport régionaux ont été adoptés.

Les travaux d'élaboration des autres plans de transport sont très avancés. Le Ministère s'est fixé comme objectif d'adopter d'ici le 31 mars 2003 huit plans de transport régionaux additionnels. Les quatre derniers plans seront adoptés à une date ultérieure.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des interventions soutenues d'entretien curatif et préventif.

- Indicateur :

  Proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois [2] en bon état

- Cible pour 2004-2005 :

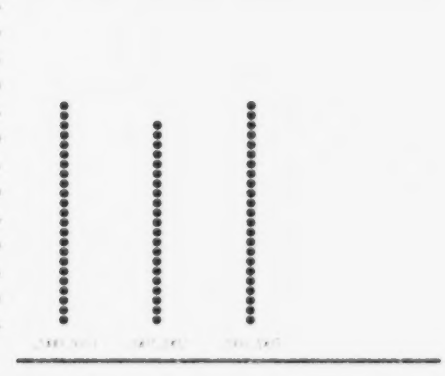
  66 %

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  63,1 %

Réseau routier supérieur

% des chaussées en bon état



Source : Ministère des Transports

[1] Au moment de la publication du plan stratégique, les données disponibles relatives à la préparation des plans de transport étaient en date du 31 décembre 2000. À ce moment, trois plans de transport étaient déjà adoptés, soit celui de l'Outaouais, de l'agglomération de la capitale nationale et de la région métropolitaine de Montréal. Au total, une fois cette activité complétée, il y aura 17 plans de transport régionaux.

[2] Exceptionnellement, compte tenu de la disponibilité des données, le résultat atteint en 2001-2002 couvre une période de 15 mois, soit du 1er janvier 2002 au 31 mars 2002.

[3] La valeur peut se situer à l'annexe IV pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

Comme pour les chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur[1], l'indicateur utilisé pour mesurer la qualité du réseau est l'indice de rugosité international (IRI). Au 31 mars 2001, 66 % des chaussées du réseau routier supérieur québécois étaient en bon état selon cet indicateur. L'objectif énoncé dans le plan stratégique est de maintenir ce pourcentage pour le 31 mars 2005. Or, au cours de l'année 2001-2002, cette proportion est passée à 63,1 %, soit une diminution de 2,9 %, et ce, malgré des travaux d'amélioration sur une longueur de 1 422 kilomètres. Ces travaux dans une proportion de 74 % (970 kilomètres) ont permis de corriger une déficience de l'IRI. Il est à noter que la longueur des chaussées soumises à une intervention a pratiquement doublé par rapport à l'année 2000-2001 (713 kilomètres).

Les travaux de resurfaçage sur le réseau routier supérieur, c'est-à-dire la pose d'une nouvelle couche d'asphalte, représentent la majeure partie des interventions réalisées, soit 80 %. Ces travaux d'amélioration et de conservation des chaussées ont nécessité des investissements de 335,1 millions de dollars, une augmentation de 71,4 millions par rapport à l'année précédente.

À l'instar des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, les routes du réseau routier supérieur sont vieillissantes et leur état est tel que les améliorations apportées chaque année par le Ministère ne suffisent pas pour enrayer le rythme de dégradation. Dans ce contexte, le plan de réhabilitation et de reconstruction du réseau routier sur dix ans impliquant des investissements additionnels de 400 millions de dollars en 2002-2003, dont une partie sera allouée à la conservation et à l'amélioration du réseau routier, de même que les mesures mises de l'avant par le Ministère pour faciliter le déroulement des travaux devraient permettre d'améliorer la situation. À cet égard, le Ministère s'est fixé comme cible de ramener la proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois en bon état à 63,5 % à la fin de la prochaine année.

- Indicateur

  Proportion des structures du réseau routier supérieur québécois[1] en bon état

- Cible pour 2001-2005

  60 %

- Résultat atteint en 2001

  58,7 %

Réseau routier supérieur

% des structures en bon état

1. Le lecteur peut se référer à la page 40 pour plus de détails sur l'indice de rugosité international.

1b. Le lecteur peut se référer à l'annexe B, pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

Le Ministère s'est fixé comme objectif de maintenir d'ici le 31 mars 2005 la proportion des structures du réseau routier supérieur en bon état à son niveau du 31 mars 2001, soit 60 %. Au cours de l'année, cette proportion a toutefois diminué de 1,3 %, le nombre de structures déficientes passant de 1 897 en 2000-2001 à 1 967 en 2001-2002, et ce, malgré des investissements de 119,2 millions de dollars durant l'année pour la réparation, la réfection et l'entretien des structures du réseau supérieur. Ces investissements représentent une augmentation de quelque 16 millions par rapport à l'année précédente.

L'âge avancé des structures du réseau routier supérieur, le volume du trafic lourd et l'effet des déglaçants utilisés expliquent à court terme son rythme de détérioration élevé. C'est pourquoi le Ministère, malgré le fait que des sommes supplémentaires seront allouées dès 2002-2003 pour leur amélioration, a fixé une cible de 58,1 % pour le 31 mars 2003, ce qui représente une diminution additionnelle de 0,6 % de la proportion des structures du réseau routier supérieur en bon état. Le Ministère envisage de pouvoir renverser cette tendance au cours de 2003-2004 compte tenu des investissements additionnels qui seront consacrés dans les prochaines années à l'amélioration de l'état des structures.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Maintenir un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres.

- Indicateur :

  Nombre de liaisons aériennes régulières entre les régions du Québec et Montréal et Québec.

Résultat atteint en 2001-2002 :

Liaisons entre les régions du Québec et	Mars 2001	Mars 2002
Montréal	24	21
Québec	11	7

Depuis quelques années, la restructuration du transport aérien au Canada a entraîné au Québec l'abandon de services auquel s'ajoutent des préoccupations au regard des tarifs et de la qualité des services. L'année 2001-2002 se situe dans cette tendance avec une diminution du nombre de liaisons aériennes entre les régions du Québec et les villes de Montréal et de Québec. Cette diminution s'explique par la faillite de la compagnie Régionair au printemps 2001 et par l'arrêt des services réguliers de la compagnie Air Alma en janvier 2002. Les événements du 11 septembre 2001 ont aussi eu une influence certaine sur les services offerts par les transporteurs aériens dans l'ensemble des régions du Québec.

Conscient de cette conjoncture difficile, le ministère des Transports est intervenu de diverses façons au cours de l'année pour qu'un service adéquat de transport aérien soit maintenu entre les régions du Québec et les grands centres. Ainsi, le Ministère a versé une subvention pour rétablir une liaison entre Baie-Comeau et Québec ainsi qu'entre Bonaventure et Montréal, via Québec. Il a aussi amorcé une réflexion plus globale en vue de proposer une stratégie d'intervention gouvernementale concernant le transport aérien régional.

Par ailleurs, le Ministère a porté une attention particulière à la problématique du transport aérien dans la région du Nunavik. Il en est résulté la mise en place d'un programme d'aide relatif à la réduction des tarifs aériens pour les habitants de cette région. Le Ministère a confié l'administration du programme à l'Administration régionale Kativik. En 2001-2002, le Ministère a déboursé 793 640 $ pour ce programme.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Faciliter l'intégration des services de transport des personnes selon les particularités des régions.

- Indicateur :

  Nombre de projets régionaux de mise en commun des services de transport de personnes subventionnés.

Résultat atteint en 2001-2002 :

14.

Une meilleure adaptation des systèmes de transport pour mieux soutenir le développement des régions se traduit notamment par la mise en commun volontaire des ressources de transport de personnes en encourageant, d'une part, la conclusion d'ententes de partenariat entre les divers gestionnaires de transport et, d'autre part, la mise sur pied d'expériences pilotes avec l'utilisation d'un guichet unique pour le traitement des demandes de la clientèle. Pour ce faire, le Ministère accorde une aide financière de 20 000 $ pour le développement de chaque projet.

Le Ministère vise ainsi la mise en commun des services de transport adapté aux personnes handicapées, en particulier ceux offerts par le réseau de la santé et des services sociaux, des services de transport scolaire, des services de transport urbain et suburbain ainsi que des services de transport par taxi et ceux de transport interurbain. L'objectif est d'en arriver :

- à éliminer ou à réduire les lacunes et les doubles emplois dans les services et à en améliorer le rendement;
- à améliorer la planification des services à l'échelle locale;
- à accroître la qualité des services et à faciliter l'accès aux usagers;
- à dégager des ressources financières pour satisfaire la demande croissante de services sans en augmenter les coûts;
- à établir un transport communautaire en milieu rural;
- à permettre de décider sur le plan local de l'utilisation la plus efficace des ressources.

Les 14 projets de mise en commun des services de transport collectif subventionnés au cours de 2001-2002 se situent au Saguenay (Corporation intermunicipale de transport du Saguenay), dans 12 municipalités régionales de comté (Côte-de-Beaupré, Sept-Îles, Portneuf, Charlevoix-Est, Témiscamingue, Brome-Missisquoi, Avignon, Abitibi, Argenteuil, Charlevoix, Robert-Cliche et Nouvelle-Beauce) ainsi que dans le Centre-du-Québec où cinq municipalités régionales de comté (Arthabaska, Bécancour, l'Érable, Drummond et Nicolet-Yamaska) se sont regroupées pour développer un projet commun.

En 2002-2003, ce programme d'aide sera remplacé par un nouveau programme de transport collectif en milieu rural issu de la Politique nationale de la ruralité. Le Ministère s'est engagé à y injecter une somme de 10 millions de dollars sur cinq ans.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminée en 2005.

- Indicateur :

  Pourcentage du circuit de la Route verte réalisé

  Cible 2001-2002 :

  65 % *par rapport à 56,4 % au 31 mars 2001*

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  67 %

Le Ministère contribue au développement socioéconomique des régions par la mise en place du circuit cyclotouristique de la Route verte. Le tracé, annoncé en 1995 et devant être terminé en 2005, comprend un total de 4 277 kilomètres.

Cette année, le Ministère a versé, par le biais du programme d'aide financière au développement de la Route verte, 5,4 millions de dollars en subventions à 43 projets (nouveaux ou en parachèvement) présentés par les partenaires municipaux et régionaux, soit 1,4 million de plus que ce qui avait été prévu au Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.

Ces subventions représentent 25 % du coût total des projets. C'est donc 21,6 millions de dollars de travaux qui ont été réalisés, ce qui a permis d'ajouter 204 kilomètres additionnels de voies cyclables. Par ailleurs, le Ministère a investi 5,5 millions, principalement en asphaltage d'accotements, sur des portions de la Route verte situées sur son réseau, ce qui a permis l'ajout de 80 kilomètres de voies cyclables supplémentaires. Avec ces investissements, 2 846 kilomètres de la Route verte sont maintenant complétés sur le total des 4 277 kilomètres prévus à terme en 2005.

Au 31 mars 2002, la Route verte était ainsi terminée à 67 %, soit 2 % de plus que la cible fixée en début d'année. Le projet progresse donc conformément aux attentes. Il reste toutefois beaucoup d'efforts à consentir pour atteindre la cible fixée pour 2005, notamment sur les routes du Ministère où la Route verte n'est réalisée qu'à 51 %. À cet égard, le Ministère s'engage à dégager les ressources nécessaires pour atteindre cette cible dans le délai prévu. Ainsi, le Ministère s'est fixé comme objectif d'avoir réalisé en 2002-2003 au moins 150 kilomètres additionnels de voies cyclables sur les portions de la Route verte situées sur son réseau et de l'avoir complétée à 75 % au 31 mars 2003.

Axe

Accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations

Au Québec, les six grandes régions métropolitaines regroupent 66 % de la population et 68 % des emplois. Les perspectives de croissance démographique indiquent que cette situation se maintiendra. Les conséquences sont connues : étalement urbain, accroissement de l'utilisation de l'automobile et, par conséquent, de la consommation d'énergie et des émissions de polluants, et diminution relative de l'utilisation du transport en commun. Ce type de développement menace l'équilibre nécessaire à l'efficacité des systèmes de transport et à la qualité de vie.

Le Ministère entend contribuer à l'amélioration de la compétitivité économique des grandes agglomérations du Québec et de leur qualité de vie. Pour ce faire, il entend **faciliter les déplacements dans les grandes agglomérations tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie et de l'environnement.**

- RÉSULTAT VISÉ :

  Accroître l'utilisation des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile afin de limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun.

- Indicateur :

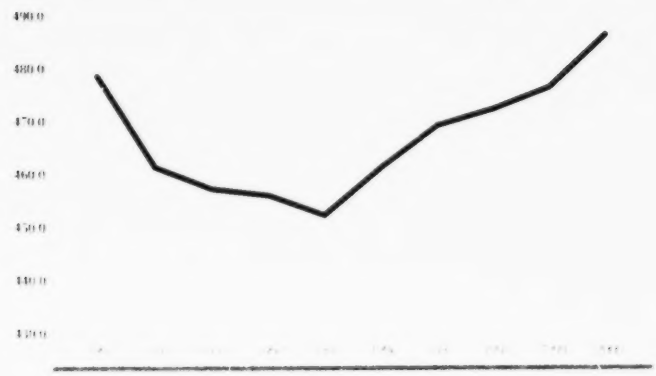
  Achalandage du transport en commun

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  Les données de 2001 n'étaient pas disponibles au moment de la publication du rapport annuel de gestion. En 2000, l'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations s'élevait à 486 991 978 personnes transportées.

Achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations

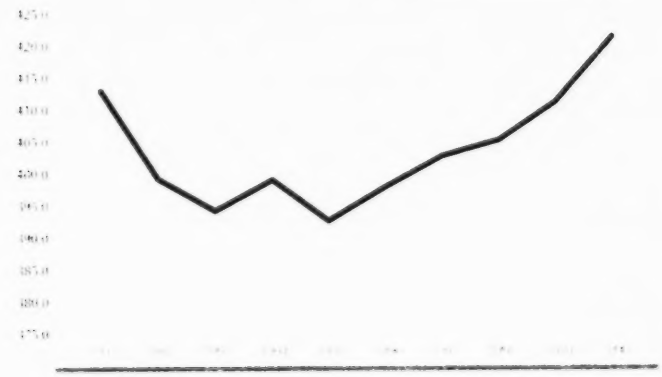
en millions de déplacements



En 2000, pour la cinquième année consécutive, l'achalandage du transport en commun a connu une hausse pour atteindre un niveau inégalé depuis dix ans. Cette hausse d'achalandage de plus de 34 millions sur cinq ans est attribuable en grande partie à l'augmentation de l'utilisation du transport en commun (métro et autobus) sur l'île de Montréal (35 % de la hausse) et du train de banlieue dans la région de Montréal (21 % de la hausse).

Achalandage du transport en commun dans la région de Montréal

en millions de déplacements



Il s'agit sans conteste d'une bonne nouvelle pour le transport en commun dans les grandes agglomérations. Fort de ce résultat, le Ministère entend continuer à appuyer les organismes de transport en commun et à adapter son action pour le maintien et le développement du transport en commun et des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile.

Transport en commun

En 2001-2002, le Ministère a poursuivi le versement de l'aide financière qu'il accorde aux organismes de transport en commun. Cette aide prend les formes suivantes :

- une aide aux immobilisations destinée aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations urbaines ainsi qu'à l'Agence métropolitaine de transport de Montréal. Cette aide se chiffre à 171,7 millions de dollars pour 2001-2002;
- une aide à l'exploitation destinée aux organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes. Au total, cette aide s'élève à 18,5 millions de dollars pour 2001-2002;
- la répartition du montant perçu pour le droit annuel de 30 $ imposé en vertu du Fonds de contribution des automobilistes au transport en commun dans les régions métropolitaines de Montréal et de Québec. À ce montant s'ajoute, pour la région de Montréal, le produit de la taxe de 0,015 $ le litre sur le carburant. Soulignons qu'au cours de l'année 2000, 39 municipalités ont été exclues de la liste des municipalités dont les propriétaires de véhicules participent au financement de ce fonds. Cela a amené le Ministère à compenser, pour une somme de 2 185 000 $ en 2001-2002, le manque à gagner des organismes de transport concernés par ce retrait. Cet ajustement est récurrent.

Par ailleurs, le Ministère a procédé à la révision du cadre institutionnel du transport en commun pour s'assurer que les sociétés de transport et l'Agence métropolitaine pouvaient continuer à fonctionner normalement à la suite de la création des nouvelles villes dans les principales agglomérations du Québec. La Loi sur les sociétés de transport en commun, adoptée en juin 2001, a permis de créer neuf nouvelles sociétés de transport en commun régies par un même cadre juridique. Les nouvelles sociétés, dont la mission est d'assurer la mobilité des personnes, disposent de tous les pouvoirs pour exploiter une entreprise de transport en commun et ont l'obligation d'offrir des services adaptés au transport des personnes handicapées.

Utilisation de modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile

Dans la perspective d'encourager l'utilisation de modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile, le Ministère a poursuivi son action pour l'implantation de programmes-employeurs. Ce type de programme vise à implanter dans une entreprise des mesures pour favoriser le covoiturage et l'utilisation du transport en commun. Actuellement, le Ministère accompagne quelques entreprises privées et organismes publics de la région de Montréal dans des projets pilotes : Cité du Multimédia, Bombardier, Hydro-Québec et les centres hospitaliers Maisonneuve-Rosemont et Charles-LeMoyne. Ces expériences pilotes permettent d'évaluer les conditions nécessaires à la réussite de l'application de telles mesures de gestion de la demande de déplacements.

Dans la même perspective, le Ministère évalue actuellement l'impact de mesures visant une diminution du coût du titre de transport en commun dans le cadre d'un programme-employeur. Dans ce cas, l'employé s'engage, pour une période d'un an, à assumer les coûts de son laissez-passer par le biais d'une retenue sur le salaire; il est ainsi assuré d'un rabais de 10 % sur le coût du laissez-passer et il reçoit celui-ci directement à son bureau. Un projet pilote a été mis en place auprès du personnel du Ministère à Québec; 202 personnes y ont adhéré en 2001-2002.

Transport par taxi

La réforme du transport par taxi amorcée en 2000-2001 s'est terminée au cours de la présente année par l'adoption en juin 2001 de la Loi concernant les services de transport par taxi. Cette loi propose un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec dans le but d'améliorer la qualité des services et d'accroître la sécurité des usagers. Pour faire suite à l'adoption de la Loi, le Ministère a réalisé les actions suivantes :

- la mise sur pied de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi (novembre 2001);
- la nomination des membres du Comité consultatif des titulaires de permis de propriétaire de taxi (décembre 2001);
- l'élaboration du Règlement nommant le président et les représentants du Forum des intervenants de l'industrie du taxi (décembre 2001);
- la préparation d'un nouveau cour. de formation pour les chauffeurs de taxi concernant le transport des personnes handicapées.

Pour appuyer la mise en œuvre de cette loi, le gouvernement a annoncé en juin 2001 deux mesures fiscales en faveur des propriétaires de taxis. La première de ces mesures vise le rajeunissement du parc de véhicules-taxis. En vertu de cette mesure, les titulaires de permis de taxi bénéficient d'un crédit d'impôt de 500 $ par année jusqu'en 2006, pour un montant maximal de 2 500 $, pour chaque véhicule dont l'âge est de cinq ans ou moins. La deuxième mesure consiste en un crédit d'impôt de 500 $ par permis de taxi qui sera accordé à tous les chauffeurs de taxi titulaires d'un tel permis. Compte tenu des délais de traitement des déclarations de revenus, il est impossible d'avoir des données cette année concernant l'application de ces mesures.

Le Ministère a pour sa part annoncé la création d'un nouveau programme d'aide financière pour l'industrie du taxi. Ce programme, adopté en octobre 2001, concerne l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Il s'adresse directement aux titulaires de permis de propriétaire de taxi désireux d'offrir leurs services aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et au milieu institutionnel, tels les organismes de transport adapté, les centres hospitaliers et les commissions scolaires. Le programme prévoit que, d'ici le mois de mars 2006, 70 taxis par année pourront être adaptés à raison d'une subvention maximale de 19 000 $ par taxi. En 2001-2002, 1 231 800 $ ont été alloués à ce programme, ce qui a permis l'adaptation de 63 taxis. Le budget affecté à ce programme pour 2002-2003 s'élève à 1,4 million de dollars.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre attribuables aux transports par la mise en œuvre des mesures touchant les transports prévues au Plan d'action québécois sur les changements climatiques.

- Indicateur :

  Pourcentage des mesures touchant les transports prévues du Plan d'action québécois sur les changements climatiques mises en œuvre

  Résultat atteint en 2001-2002

  60 %

Le gouvernement du Québec a adopté en octobre 2000 le Plan d'action québécois sur les changements climatiques. Le ministère de l'Environnement a la responsabilité de sa mise en œuvre. Parmi les 36 mesures mises de l'avant dans ce plan, 13 touchent particulièrement les transports et 10 sont coordonnées par le Ministère.

Les travaux relatifs à six de ces mesures ont été entrepris par le Ministère :

- la promotion et l'implantation d'un programme-employeur auprès du personnel gouvernemental (clientèle interne) : un premier projet a été amorcé en 2001-2002, soit celui du ministère des Transports en collaboration avec la Société de transport de Québec;
- les investissements majeurs dans les infrastructures de transport en commun : les investissements prévus se feront sur une période de dix ans. En 2001-2002, ces investissements ont atteint 90,6 millions de dollars;
- la réalisation d'une étude de faisabilité concernant diverses mesures fiscales sur les transports : l'étude a été complétée et remise aux autorités du Ministère au mois de janvier 2002;
- la promotion des programmes-employeurs dans le secteur privé (clientèle externe) : cinq entreprises de la région de Montréal ont bénéficié d'une subvention en 2001-2002 pour la mise en place d'un tel programme, soit la Cité du Multimédia, Bombardier, Hydro-Québec et les centres hospitaliers Maisonneuve-Rosemont et Charles-LeMoyne;
- l'étude de faisabilité pour la mise en place d'un programme de redevance et de remise sur l'achat de véhicules légers neufs : une équipe de recherche universitaire a été choisie et l'étude de faisabilité a débuté en janvier 2002;
- la réalisation d'une étude sur le transport intermodal route-rail : compte tenu des résultats obtenus avec le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire pour les chemins de fer d'intérêt local, l'étude prévue au plan d'action a été abandonnée. Toutefois, une évaluation du programme débutera en 2002-2003 pour déterminer entre autres son impact sur le transfert modal de la route vers le rail.

Le Ministère doit amorcer la mise en œuvre des quatre autres mesures au cours de la prochaine année :

- la réalisation d'une étude de faisabilité concernant une nouvelle formule de financement du transport en commun;
- l'appui au partage de véhicules;
- la réalisation d'une campagne d'information et de promotion sur les transports;
- la réalisation d'une étude sur le transport intermodal route-fleuve.

ORIENTATION 2

DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

Au cours des dernières années, les décès attribuables aux accidents routiers représentent environ 90 % des décès dans les transports. C'est pourquoi le Québec consacre beaucoup d'énergie depuis plusieurs décennies à l'amélioration de la sécurité sur les routes du Québec. Bien que sa situation se compare maintenant avantageusement à celle des pays les plus performants comme le Royaume-Uni, la Suède, la Finlande et les Pays-Bas, le Québec continue à faire de la sécurité routière une de ses priorités.

Taux de décès par milliard de kilomètres

	1978	2000	VARIATION (%)
Royaume-Uni	26,6	7,7 ③	-71,8
Suède	nd	8,3 ④	nd
Finlande	23,5	8,5	-63,8
Pays-Bas	nd	8,9 ④	nd
Québec	32,0	9,1	-71,5
États-Unis	21,7	9,5	-56,2
Norvège	23,8	9,6 ④	-59,7
Australie	nd	10,1	nd
Danemark	28,8	10,6	-63,2
Suisse	33,1	10,6	-68,0
Allemagne	37,3 ②	12,0	-67,8
Nouvelle-Zélande	nd	12,4	nd
Autriche	63,4	13,2	-79,2
Japon	31,6	13,4	-57,6
France	45,2	15,1 ④	-66,6
Belgique	55,3	16,3	-70,5

② *Année de 1980*
④ *Année de 1997*
③ *Année de 1998*
④ *Année de 1999*

Source : International Road Traffic and Accident Database (IRTAD) de l'OCDE et Société de l'assurance automobile du Québec.

La stratégie d'intervention en matière de sécurité routière du gouvernement du Québec découle des orientations définies dans la Politique de sécurité dans les transports 2001-2005, volet routier, rendue publique par le ministre des Transports en mai 2001. Cette politique énonce les orientations et les priorités que se donnent le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec pour réduire le nombre et la gravité des accidents routiers, tout en s'assurant de préserver la mobilité des personnes et des marchandises.

Dans cette perspective, le Ministère entend intensifier ses efforts avec tous les intervenants et les partenaires concernés pour **réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005.**

- RÉSULTAT VISÉ :

  Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec.

- Indicateur :

  Nombre de morts et de blessés graves sur les routes du Québec.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  615 décès

  5 062 blessés graves

ANNÉE	NOMBRE DE DÉCÈS	NOMBRE DE BLESSÉS GRAVES
1997	766	5 725
1998	685	5 682
1999	762	5 224
2000	765	5 386
2001	615	5 062

Le Québec a connu en 2001 son meilleur bilan routier depuis 1948 avec 615 décès et 5 062 blessés graves. Il s'agit d'une diminution, par rapport à l'année précédente, de près de 20 % du nombre de décès et de 6 % de celui des blessés graves. Dans un contexte où le nombre de véhicules sur les routes et le nombre de kilomètres parcourus sont en hausse[17], c'est un excellent résultat. Avec ce bilan, le nombre de décès en 2001 se situe en deçà du résultat visé pour 2005 qui est de 650. Toutefois, il faut aborder ce résultat avec une certaine réserve. En effet, en matière de sécurité routière, il est préférable d'examiner la tendance sur une période temporelle plus longue, au moins cinq ans, pour tenir compte de facteurs de conjoncture qui ont pu se présenter une année donnée : climat particulier, grève dans les transports en commun, etc. L'évolution du bilan routier au cours des cinq dernières années, telle qu'elle est présentée dans le tableau ci-dessus, vient corroborer cette mise en garde.

Diminution de 46 % du nombre de décès malgré un accroissement important du volume de circulation

De 1989 à 2001

Ce résultat est le fruit d'un ensemble d'actions des différents partenaires en matière de sécurité routière. Pour sa part, l'action du Ministère s'articule à partir de trois champs d'intervention principaux : l'infrastructure routière, les véhicules lourds et la concertation avec les partenaires.

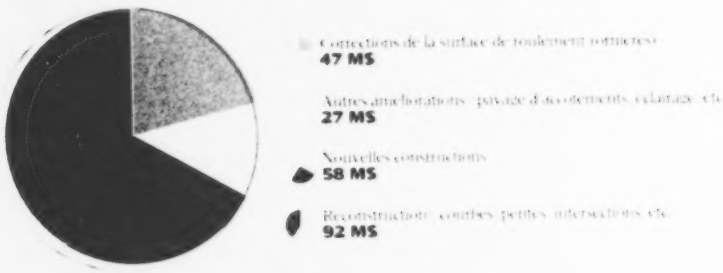
17 En 2001, il y avait 4 762 691 véhicules sur les routes du Québec qui ont parcouru 82,3 milliards de kilomètres par rapport aux 3 884 080 véhicules qui ont parcouru 64,8 milliards de kilomètres en 1989.

C'est par ses interventions sur l'infrastructure routière que le ministère des Transports a le plus d'impact direct sur le bilan routier. En effet, les travaux réalisés sur le réseau routier contribuent à l'amélioration de la sécurité car ils ont un effet sur le conducteur.

À ce chapitre, le Ministère a investi 224 millions de dollars en 2001-2002 dans un ensemble d'interventions visant l'amélioration de la sécurité du réseau. Ces investissements ont été réalisés lors de la reconstruction de routes existantes, de nouvelles constructions, de corrections de surfaces de roulement et d'autres améliorations, comme l'installation de bandes rugueuses et de glissières.

Investissements en sécurité 2001-2002

224 M$



- ***Correction de dispositifs de sécurité : 11 M$***
- ***Correction des sites à risque élevé d'accidents : 13 M$***

Ces investissements sont inclus dans le montant global de 224 M$.

Source : Société routière – Programmes actifs du ministère des Transports de Québec – 2001-2002

Dans son plan stratégique 2001-2004, le Ministère a convenu d'accorder une priorité à la réalisation de certaines actions touchant les sites à fréquence d'accidents élevée ainsi que l'entretien des routes en hiver et en été. Des résultats à cet effet ont été déterminés et des indicateurs définis pour en assurer le suivi.

- RÉSULTAT VISÉ

Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par la correction des infrastructures routières dans les sites où il y a une fréquence d'accidents élevée.

- Indicateur

Nombre de sites à fréquence d'accidents élevée qui ont été corrigés

Résultat atteint en 2001-2002

8

Parmi les travaux qu'il réalise sur son réseau, le Ministère accorde une attention particulière à la correction des sites où on enregistre un nombre d'accidents nettement plus élevé qu'à d'autres endroits ayant des caractéristiques similaires. La correction de ces sites nécessite souvent des modifications des caractéristiques géométriques (pente, courbe, intersection), mais aussi l'application d'autres types de mesures, comme l'installation de feux de circulation, le marquage de la chaussée, l'amélioration de la surface de roulement. Ces mesures sont généralement très efficaces et permettent de réduire considérablement le nombre et la gravité des accidents. Des 224 millions de dollars que le Ministère a investis en sécurité en 2001-2002, 13 millions ont été concentrés sur la correction de 18 sites à fréquence d'accidents élevée, dont 8 pour lesquels les travaux de correction sont complètement terminés.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par un entretien efficace et adapté à la densité de la circulation durant l'hiver.

- Indicateur

  Taux moyen de respect des niveaux de service pour l'entretien d'hiver sur les routes sous la responsabilité du Ministère.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  Indicateur en développement.

L'entretien du réseau routier en période hivernale représente aussi une action majeure du Ministère qui a un impact direct sur la sécurité des routes. Le Ministère a consacré, en 2001-2002, 165,7 millions de dollars pour l'entretien de son réseau routier durant la période hivernale. Les travaux d'entretien sont pour une grande part (80 %) effectués par le secteur privé ou les municipalités. Pour s'assurer que ses normes d'entretien sont respectées, le Ministère a amorcé au cours de l'année la mise au point d'un mécanisme de mesure de l'entretien des routes durant l'hiver. Il prévoit achever le développement de cet indicateur au cours de la prochaine année.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Parmi les interventions d'entretien d'été, accorder la priorité à celles qui ont un impact sur la sécurité, notamment par le marquage, la réparation de glissières et le nivellement d'accotements en gravier.

- Indicateur

  Nombre de kilomètres de marquage réalisés.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  69 323 kilomètres.

- Indicateur

  Longueur de glissières réparées.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  106 700 mètres.

- Indicateur

  Pourcentage des accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement d'asphalte.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  136,4 % [18].

L'entretien des équipements de sécurité et des abords de route est essentiel pour assurer la sécurité des usagers, qu'il s'agisse du marquage des chaussées, de la réparation des glissières ou du nivellement des accotements. En 2001-2002, le Ministère a investi 19,4 millions de dollars dans ces activités d'entretien, dont 12,2 millions pour le marquage.

18. Sur certains tronçons de voies plus circulantes, les accotements en gravier sont ramenés au niveau du revêtement d'asphalte plus d'une fois dans l'année, ce qui explique un résultat supérieur à 100 %.

L'importance accordée à cette dernière activité tient au fait qu'un marquage visible dans toutes les conditions climatiques facilite la circulation routière et augmente la sécurité des usagers de la route. Le marquage, c'est-à-dire l'application de peinture conventionnelle (alkyde ou latex) ou époxy effectuée pour la séparation des voies et sur le bord de la chaussée, se fait à une fréquence qui varie en fonction du type de peinture, de la catégorie de la route et selon qu'il s'agit du centre de la chaussée ou des bords de celle-ci. En 2001-2002, le Ministère a procédé au marquage de la chaussée sur une longueur de 69 323 kilomètres, ce qui représente 93,2 % des 74 415 kilomètres de lignes à marquer au total.

Aucune cible n'a été fixée en matière de marquage dans le plan stratégique. Les résultats de la présente année serviront toutefois de base de référence pour 2002-2003 qui constituera la première année de l'implantation de nouvelles orientations ministérielles en matière de marquage des chaussées à l'aide de peinture à base d'époxy et d'eau. Par ailleurs, à partir de 2002-2003, des relevés de durabilité seront effectués pour mesurer la rétroflexion (visibilité de nuit) du marquage et sa durabilité (visibilité de jour).

En ce qui a trait à l'indicateur sur la longueur de glissières réparées, le Ministère vise globalement à restaurer celles qui sont endommagées à la suite d'accidents routiers ou qui sont dans un état de dégradation avancée, et ce, pour maintenir le niveau de sécurité de la route à ces endroits. Au cours de l'année, le Ministère a ainsi procédé à la réparation de 106 700 mètres de glissières, ce qui représente un investissement de 3,9 millions.

Sur les routes où l'accotement est en gravier, il est important que le niveau de l'accotement soit comparable à celui de la chaussée, et ce, pour réduire les risques de perte de contrôle lorsqu'un véhicule déborde de la chaussée asphaltée. C'est pourquoi le Ministère voit à ramener, chaque printemps, le niveau des accotements en gravier à celui du revêtement d'asphalte et à maintenir ce niveau au cours de l'année, ce qui implique que ces travaux doivent se faire à plus d'une reprise sur certains tronçons. Au cours de 2001-2002, le pourcentage du nombre de kilomètres d'accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement en asphalte (45 812 kilomètres) par rapport au nombre total de kilomètres d'accotements en gravier (33 581 kilomètres) s'établit à 136,4 %. Les coûts afférents s'établissent à 3,3 millions de dollars.

D'autres actions du Ministère en relation avec la sécurité routière, bien qu'elles ne soient pas énoncées de façon particulière dans le plan stratégique, concourent à l'amélioration du bilan routier. Ainsi, en 2001-2002, le Ministère s'est préoccupé de façon spéciale de la sécurité sur les sites de travaux routiers. Cette préoccupation s'est concrétisée par l'élaboration d'un plan d'action. Le Plan d'action en matière de sécurité sur les sites de travaux routiers a été diffusé et mis en application durant la saison 2001, soit d'avril à novembre. Ce plan a permis de réaliser les actions suivantes :

- la réglementation des limites de vitesse sur les chantiers et à leurs abords;
- l'augmentation de la présence policière : quelque 8 400 constats d'infraction pour vitesse excessive ont été distribués par la Sûreté du Québec sur les chantiers routiers du Ministère et à leurs abords au cours de la saison de travaux 2001;
- l'amélioration de la signalisation sur les chantiers routiers et à leurs abords par une uniformisation de la signalisation et l'accroissement de la visibilité par l'utilisation de la couleur orange fluorescent sur les panneaux de signalisation;
- la mise en place d'une gestion des chantiers par axe pour ordonner dans le temps les entraves à la circulation sur les autoroutes 20 et 40 entre Québec et Montréal et, par conséquent, pour informer les usagers de l'état d'avancement des chantiers par axe;
- la limitation des entraves pour assurer une meilleure fluidité de la circulation;
- la sensibilisation des usagers de la route à la sécurité sur les chantiers et à leurs abords par la tenue d'une campagne d'information intitulée « Au nom de la vie, ralentissez ! »[19].

19. Le lecteur peut se référer à la deuxième partie du présent rapport pour connaître les résultats de l'évaluation de cette campagne publicitaire.

LES VÉHICULES LOURDS

En raison de leur taille et de leur nombre, les véhicules lourds représentent une problématique particulière en matière d'amélioration du bilan routier. Le Ministère apporte une attention particulière à ce dossier pour réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005.

- RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 dans les accidents impliquant un camion lourd en 2005, notamment par la mise en œuvre des recommandations de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds s'adressant au Ministère.

- Indicateur :

Nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd.

Résultat atteint en 2001-2002 :

Nombre de morts : 111.

Nombre de blessés graves : 395.

ANNÉE	NOMBRE DE MORTS DUS AUX ACCIDENTS IMPLIQUANT UN CAMION LOURD	NOMBRE DE BLESSÉS GRAVES DUS AUX ACCIDENTS IMPLIQUANT UN CAMION LOURD
1996	133	433
1997	148	507
1998	131	467
1999	140	421
2000	141	402
2001	111	395

- Indicateur :

État d'avancement des mesures issues des recommandations de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds s'adressant au Ministère.

Résultat atteint en 2001-2002 :

RECOMMANDATION	ACTIONS RÉALISÉES
2. Combattre l'excès de vitesse des véhicules lourds.	Dépôt d'un rapport de faisabilité sur les services d'information de gestion liés à des appareils d'enregistrement à bord de véhicules lourds.
3. Évaluer les avantages pour les entreprises à être sécuritaires et conformes aux normes.	Un projet de recherche a été confié à un chercheur de l'Université Laval afin d'évaluer les coûts et les avantages de mesures de sécurité et de conformité aux dispositions législatives et réglementaires des véhicules lourds en entreprises. Ce projet comprend six rapports dont trois ont été déposés au cours de l'année.
5. Approfondir notre expertise pour mieux contrer les causes d'accidents.	• Présentation des principaux constats liés aux accidents impliquant au moins un véhicule lourd. • Dépôt du rapport sur l'étude croisée de trois accidents mortels impliquant un camion lourd.
6. Mettre en place un groupe d'experts pour déterminer les causes d'accidents majeurs.	Un groupe d'intervention composé de représentants du Centre de recherche du Québec, de la Sûreté du Québec, de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Ministère a été mis en place pour déterminer, par la réalisation d'un projet pilote qui a débuté le 18 mars 2002 dans la région de Québec, les causes d'accidents graves impliquant un véhicule lourd.
9. Sensibiliser les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à leurs obligations.	Octroi d'un contrat (août 2001) pour une étude de faisabilité concernant l'implantation d'un examen pour les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds.
10. Élaborer une campagne d'information sur les contraintes inhérentes à la circulation des véhicules lourds.	Poursuite de la campagne d'information sur le comportement à adopter en présence d'un véhicule lourd. Sous le thème « Les angles morts des véhicules lourds, voyez-y ! », cette campagne avait pour objectifs de sensibiliser les automobilistes aux problèmes liés à la visibilité autour des véhicules lourds et de favoriser le partage sécuritaire de la route.
11. Adapter la signalisation routière à la circulation des véhicules lourds.	Début (octobre 2001) d'un projet pilote de signalisation pour les véhicules lourds sur cinq sites de la région de Montréal où il y a récurrence de renversements de camions.
12. Revoir les mécanismes de concertation gouvernement – industrie.	En mars 2001, la Table de concertation a proposé de garder le *statu quo* concernant la révision des mécanismes de concertation.
13. Mettre en œuvre le programme d'évaluation de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.	Dépôt (juin 2001) à l'Assemblée nationale du *Rapport sur la mise en œuvre et les premiers effets de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.*
14. Réviser la législation et la réglementation	Protocole d'entente sur la conformité nationale des normes de sécurité des transports routiers à l'échelle pancanadienne (20 septembre 2001).

Le bilan du nombre de personnes tuées dans un accident impliquant un camion lourd présente une amélioration comparable à celui de l'ensemble des usagers. En 2001, la baisse des décès est de 21,2 % (111 par rapport à 141) comparativement à l'année précédente et celle des blessés graves est de 1,7 % (395 par rapport à 402). Comme pour le bilan global, le nombre de décès dans un accident impliquant un camion lourd est en deçà du résultat visé pour 2005 qui est de 120. Ici aussi, ce résultat doit être replacé dans une perspective temporelle d'au moins cinq ans pour tenir compte d'une situation conjoncturelle une année donnée. L'évolution du bilan au cours des cinq dernières années justifie bien cette mise en garde.

Plusieurs éléments ont contribué à améliorer la sécurité des camions lourds, notamment la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds.

La Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, adoptée en 1998, a introduit un mode de gestion des privilèges d'utilisation de la route basé sur un processus d'inscription, de suivi et d'évaluation du comportement des utilisateurs de véhicules lourds et sur des mesures administratives. Elle vise à améliorer la sécurité des usagers de la route et à protéger le réseau routier. Le suivi de la Loi est effectué par la Société de l'assurance automobile du Québec et par la Commission des transports du Québec.

Puisque cette loi prévoit une évaluation de son efficacité, le ministre des Transports a déposé à l'Assemblée nationale, en juin 2001, le *Rapport sur la mise en œuvre et les premiers effets de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*. Ce rapport propose des recommandations visant à améliorer l'efficacité de la Loi et du contrôle, à mieux soutenir la clientèle des transporteurs et à améliorer les processus administratifs. Ce rapport, réalisé par le Ministère et ses partenaires publics, a reçu l'aval de l'industrie. La mise en œuvre des recommandations a débuté à l'hiver 2002 et se poursuivra jusqu'au début de 2004.

Par ailleurs, dans la foulée de l'adoption de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, le ministre des Transports a créé en 1998 une table de concertation qui réunit les principaux partenaires publics et privés intéressés à cette problématique particulière. Il lui a confié la tâche de définir des mesures concrètes pour réduire le nombre d'accidents impliquant des véhicules lourds.

Les travaux de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds, qui ont débuté en janvier 2000, consistent à mettre en œuvre les recommandations applicables à court et à moyen terme. Au 31 mars 2002, le bilan des travaux de la table peut être résumé comme suit : la mise en place d'une unité autonome de service en contrôle routier; l'élaboration d'un programme de reconnaissance de l'excellence; la campagne d'information sur les angles morts des véhicules lourds; le démarrage d'un projet pilote de signalisation destiné aux véhicules lourds; la production de dépliants d'information à l'intention des conducteurs et l'accroissement des ressources affectées au contrôle routier. Par la suite, les travaux de la table de concertation consisteront à rendre publiques et à mettre en œuvre les mesures à long terme.

La sécurité relative aux camions lourds touche aussi différents aspects techniques relatifs aux normes d'arrimage des charges et au transport des matières dangereuses.

À cet égard, le Ministère a contribué au cours de 2001-2002 à l'élaboration d'une norme nord-américaine sur l'arrimage des charges des véhicules lourds visant à accroître la sécurité des usagers de la route en limitant les risques de perte de chargement en cours de transport. Toutefois, des différences entre les processus législatifs canadien et américain occasionnent des retards dans la mise en place d'une norme commune pour toutes les administrations nord-américaines. Les travaux se poursuivront en 2002-2003 en vue d'en arriver à une entente le plus tôt possible.

Le Ministère a aussi élaboré au cours de l'année un projet de règlement sur le transport des matières dangereuses visant l'amélioration de la sécurité et permettant de tenir compte de la nouvelle réglementation fédérale à cet effet. Le nouveau règlement québécois doit entrer en vigueur au mois d'août 2002.

LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

La sécurité est une responsabilité partagée par une multitude de partenaires publics et privés : organismes publics et parapublics, groupes de pression, entreprises, associations et usagers de la route. C'est pourquoi la création de tables de concertation, de forums ou de groupes de travail réunissant ces divers partenaires, pour qu'ils travaillent ensemble à l'amélioration de la sécurité, est encouragée par le ministère des Transports.

RÉSULTAT VISÉ	Indicateur	Résultat atteint en 2001-2002
Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.	*Nombre d'interventions conjointes avec des organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.*	6.

Sécurité des écoliers

En collaboration avec les municipalités et les commissions scolaires, le Ministère a mis en œuvre en 2001-2002 un plan d'amélioration de la sécurité routière dans les zones scolaires. Ce plan prévoit le remplacement du panneau de signalisation bleu de zone scolaire par un nouveau panneau de danger, de couleur jaune-vert fluorescent.

Au cours de l'année, le Ministère a procédé à l'installation des nouveaux panneaux sur les routes relevant de sa responsabilité. De plus, des panneaux de limite de vitesse indiquant les périodes d'activité scolaire ont été installés au cours de l'été 2001 pour compléter l'information donnée aux usagers lorsque la limite de vitesse dans la zone scolaire diffère de celle de la route.

Pour leur part, les municipalités ont jusqu'au 31 décembre 2003 pour se conformer à la nouvelle réglementation afférente à cette modification dans la signalisation. Toutefois, dans le but de permettre l'installation des nouveaux panneaux le plus rapidement possible sur le réseau routier des municipalités, tout en diminuant le fardeau pour celles-ci, le programme Infrastructures-Transport a alloué, en 2001-2002, un million de dollars pour la fourniture de panneaux à quelque 550 municipalités.

Par ailleurs, le Ministère collabore à la campagne annuelle de sécurité en transport scolaire en collaboration avec l'Association du transport écolier du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de l'Éducation et la compagnie d'assurances AXA.

Finalement, le Ministère supervise le Programme de formation pour les conducteurs d'autobus scolaire assuré par les centres de formation de Charlesbourg et de Saint-Jérôme.

Détermination des limites de vitesse

La vitesse excessive constitue une des principales causes d'accidents de la route. Il est par conséquent essentiel que la limite de vitesse affichée soit adaptée aux caractéristiques de l'infrastructure routière, et ce, dans le but de favoriser le respect de la signalisation et de réduire les écarts de vitesse. Dans cette perspective, l'harmonisation des limites de vitesse sur le réseau du Ministère avec celles imposées sur le réseau des municipalités est primordiale.

Depuis le mois de février 2001, les municipalités ont la responsabilité de déterminer et d'afficher, sous certaines conditions, les limites de vitesse sur leur réseau routier. Elles peuvent à cet effet conclure une entente avec le ministre des Transports pour modifier ces limites sans avoir à demander chaque fois l'autorisation du ministre. Pour s'assurer de conserver l'harmonisation des limites de vitesse sur l'ensemble du réseau routier du territoire québécois tout en préservant un juste équilibre entre la mobilité et la sécurité, le Ministère a produit, en collaboration avec les deux associations municipales, un protocole d'entente type et une procédure pour la détermination des limites de vitesse.

Information aux partenaires

Le Ministère intervient tout au cours de l'année sur le réseau routier (travaux de réfection, entretien hivernal, etc.). Pour assurer une meilleure collaboration des partenaires concernés par ces interventions (Sûreté du Québec, municipalités et corps policiers municipaux, etc.) et une communication accrue entre tous les intervenants, le Ministère voit notamment à :

- informer les partenaires sur diverses actions visant à promouvoir la réduction de la vitesse et l'amélioration de la sécurité sur les différents chantiers de construction routière du Ministère : la diffusion d'information relativement au Code de la sécurité routière, le colloque sur la sécurité routière en milieu municipal, les « Opérations pieds pesants », et l'Intervention orange, etc.;
- renseigner les partenaires sur l'entretien routier hivernal et la procédure de fermeture de route;
- planifier avec les municipalités les mesures d'atténuation des impacts des chantiers d'envergure.

Promotion de la sécurité routière

Un des enjeux de la Politique de sécurité dans les transports 2001-2005 consiste à mettre en place un cadre général d'amélioration de la sécurité routière propre au milieu municipal, ce qui se traduit par la coordination de différents mécanismes de partenariats avec les municipalités.

Dans cette perspective, le Ministère a participé aux congrès de l'Union des municipalités du Québec et de la Fédération québécoise des municipalités. Cette participation permet d'acquérir, de partager et de diffuser les connaissances et le savoir-faire dans de nombreux domaines liés à la sécurité routière. Il a aussi appuyé l'Association québécoise du transport et des routes dans l'organisation du prix de sécurité routière.

Transfert de connaissances en sécurité routière

Le Ministère prend part aux travaux de différents comités intéressés par la sécurité, dont le comité permanent de liaison Transport – Municipalités qui permet d'informer le monde municipal des actions menées par le Ministère, de consulter sur des projets ainsi que de mener des dossiers conjoints. C'est ainsi que le Ministère a participé à une mission avec l'Union des municipalités du Québec dans le cadre de la coopération franco-québécoise avec le Centre d'études sur les réseaux de transport, l'urbanisme et les constructions publiques sur le thème « Municipalités et sécurité routière ».

Recherche universitaire en sécurité routière

La recherche et développement en sécurité routière est un outil essentiel pour atteindre les objectifs d'amélioration du bilan. C'est dans cette perspective que le Ministère s'associe au milieu universitaire pour la réalisation de projets de recherche en sécurité. Cette association se concrétise par le biais du programme de recherche universitaire en sécurité routière (volet 1999-2004) auquel le Ministère a consacré 400 000 $ en 2001-2002.

De nouveaux projets ont démarré au cours de l'année. Ils portent sur l'étude des zones de dépassement sur le réseau routier rural, sur l'analyse et l'évaluation des bandes rugueuses pour le réseau routier hors des autoroutes, sur l'étude et l'évaluation des arrêts des autobus scolaires dans les endroits problématiques et sur l'analyse des systèmes de mesure de la température de la chaussée en matière d'entretien hivernal.

Deux travaux de recherche ont été complétés durant l'année, soit ceux sur les dispositifs de présignalement des autobus scolaires et sur la convivialité des pistes cyclables en bordure de route. Les résultats du premier projet seront utilisés pour la révision des normes sur la conception des autobus scolaires tandis que ceux du deuxième projet serviront à la conception du guide sur l'aménagement des réseaux cyclables au Ministère.

ORIENTATION 3 — UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE POUR AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

S'inscrivant dans le nouveau cadre de gestion gouvernementale, le ministère des Transports s'engage à offrir des services de qualité aux citoyens et ainsi à contribuer activement au développement social, économique et environnemental du Québec. Pour ce faire, les actions du Ministère se déploient à partir de deux axes : mieux servir la population et implanter une gestion dynamique et plus efficace.

Axe
Mieux servir la population

Le Ministère prévoit consulter régulièrement la population pour mesurer son degré de satisfaction à l'égard des services qui lui sont offerts. Ces consultations, jumelées à une évaluation systématique de ses programmes, permettront au Ministère de corriger ou d'ajuster ses interventions afin d'**améliorer la qualité du service à la population.**

- RÉSULTAT VISÉ :

Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés.

- Indicateur

Taux de satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés[20].

Résultat atteint en 2001-2002

	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	PEU SATISFAIT	PAS DU TOUT SATISFAIT	Nsp / Nrp
État de la chaussée	3 %	51 %	33 %	11 %	2 %
Sécurité sur les routes	5 %	67 %	22 %	5 %	1 %
Entretien des routes l'hiver	9 %	56 %	24 %	9 %	2 %
Signalisation de destination sur les panneaux verts	16 %	64 %	13 %	5 %	2 %

Le Ministère a réalisé à l'automne 2001 une enquête auprès de 1 200 personnes de 18 ans et plus pour mesurer entre autres leur degré de satisfaction à l'égard de quatre services qui leur sont offerts. Cette enquête sera reprise à la même période au cours des prochaines années.

Ce sondage révèle que 54 % de la population se considère très ou assez satisfaite de l'état de la chaussée des routes du Québec (rues des villes et des villages exclues) alors que 44 % se déclare peu ou pas du tout satisfaite, tout en reconnaissant que les autoroutes sont en meilleure condition (64 %) que les routes principales et régionales (53 %) et que les routes locales ou rurales (37 %). Par ailleurs, deux fois plus de personnes estiment que la situation actuelle marque une détérioration (44 %) plutôt qu'une progression (22 %) sur la situation prévalant il y a cinq ans, les autres (35 %) évaluent la situation comme étant stable. Finalement, 82 % de la population perçoit la qualité des routes d'ici inférieure à celle des routes des provinces et des États voisins.

Ces résultats sont cohérents avec les données sur la qualité des chaussées présentées dans la section du présent chapitre traitant des résultats atteints au regard de l'orientation 1. Les actions mises de l'avant pour corriger la situation devraient avoir des effets positifs sur la perception de la population par rapport à l'état de la chaussée, ce que pourra confirmer ou infirmer le sondage qui sera réalisé à l'automne 2002.

Au regard de la sécurité sur les routes, 72 % de la population se dit très (5 %) ou assez satisfaite (67 %) alors que 27 % se déclare peu ou pas du tout satisfaite. Dans la même perspective, 36 % des usagers estiment que la sécurité routière en général s'est améliorée depuis cinq ans alors que 47 % la jugent stable et 15 % qu'elle s'est

20. Le plan stratégique du Ministère a ciblé quatre produits et services. Un de ceux-ci – l'information diffusée sur les travaux – a été traité dans la deuxième partie du présent document. Par ailleurs, un cinquième service avait été retenu – l'entretien des routes l'hiver – mais n'avait pas été présenté faute de données disponibles. Il se trouve maintenant dans le rapport annuel, puisqu'il a été pris en compte dans le sondage de l'automne 2001.

détériorée. L'opinion émise est globale, en ce sens qu'elle résume les effets combinés d'une série d'interventions réalisées par une diversité d'intervenants. Toutefois, il est permis de penser que l'amélioration du bilan et l'effet de certaines actions du Ministère, comme le Plan d'action en sécurité sur les sites de travaux routiers, ont eu un certain impact sur la perception de la population.

En ce qui concerne les deux autres produits et services ciblés, la population se montre très ou assez satisfaite dans une proportion de 65 % ou plus.

Axe

Implanter une gestion dynamique et plus efficace

Le Ministère s'est engagé à offrir à la population du Québec des services de qualité et il pratique maintenant une gestion axée sur les résultats en laissant une plus grande liberté d'action et le choix des moyens aux gestionnaires pour ainsi **améliorer la performance de l'organisation.**

Par ailleurs, le Ministère reconnaît que la réalisation de l'ensemble de ses objectifs stratégiques est conditionnée par le développement et le savoir-faire de son personnel. L'évolution des besoins en transport et l'émergence de nouvelles façons de faire exigent des compétences diversifiées et de nouvelles habiletés. Cette situation entraîne nécessairement des pressions accrues sur l'ensemble de l'organisation et exige l'introduction de mesures pour **assurer le développement du savoir-faire du personnel et préparer une relève capable de répondre aux nouveaux défis.**

- RÉSULTAT VISÉ

Avoir mis en place la gestion axée sur les résultats dans l'ensemble des directions du Ministère.

- INDICATEUR

État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action de la gestion axée sur les résultats

Résultat obtenu en 2001-2002

- *une direction territoriale, à titre d'unité pilote, a appliqué le processus intégral de gestion axée sur les résultats pour sept dossiers qui touchent directement les usagers de la route;*
- *une direction centrale, à titre d'unité pilote, a entrepris une démarche d'amélioration des services offerts visant à mieux soutenir les directions du Ministère;*
- *les 14 directions territoriales ont commencé à appliquer, à titre de projet pilote, le processus de la gestion axée sur les résultats pour sept dossiers relatifs à l'exploitation du réseau routier, dont certains sont en lien direct avec l'usager de la route;*
- *une direction générale centrale, à titre de projet pilote, a développé des indicateurs de production, de performance et de gestion pour six dossiers visant à soutenir l'action territoriale;*
- *une direction générale centrale, à titre de projet pilote, a traduit son plan d'action par activités en un plan d'action axé sur les résultats comportant des indicateurs;*
- *une direction centrale, à titre de projet pilote, a expérimenté, pour l'ensemble de son personnel, la détermination d'attentes sous l'angle de la gestion des contributions et de la reconnaissance des personnes.*

L'implantation de la gestion axée sur les résultats à l'ensemble des directions du ministère des Transports est bien amorcée. L'apprentissage dans l'action a été un moyen très efficace pour s'approprier cette nouvelle approche de gestion. Les résultats du bilan des apprentissages acquis inciteront les directions déjà concernées par l'expérimentation à étendre a d'autres dossiers l'application des notions véhiculées et les autres directions à emboîter le pas de façon plus structurée.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures et par la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité.

- Indicateur :

  Nombre de directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  2.

Au 31 mars 2002, deux directions territoriales du Ministère ont été certifiées ISO pour l'inspection des structures. Chaudières-Appalaches (février 2001) et Laurentides–Lanaudière (mai 2001).

Le processus de certification est en cours dans les 12 autres directions territoriales du Ministère. L'objectif d'avoir les 14 directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures en 2004 sera atteint.

- Indicateur :

  Nombre de conventions de performance et d'imputabilité signées.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  1.

Le Ministère a entamé au cours de l'année des démarches pour respecter son engagement d'avoir signé trois conventions de performance et d'imputabilité d'ici la fin du plan stratégique en 2004. Ainsi, une première unité administrative du Ministère a conclu une telle convention au mois de mars 2001, soit le Centre de signalisation. Par ailleurs, le Centre de gestion de l'équipement roulant a présenté un projet de convention de performance et d'imputabilité ainsi que son dossier d'allégements en vue de conclure une entente de gestion avec le Conseil du trésor.

Finalement, la Direction des parcs routiers a procédé à une étude de faisabilité visant la création d'une agence des parcs routiers, laquelle a été déposée aux autorités du Ministère en février 2002. En ce qui a trait à la création de l'agence, il a été convenu de la reporter d'un an pour permettre une consultation externe et la négociation avec le ministère des Finances et le Conseil du trésor concernant la création d'un fonds dédié et une entente de gestion permettant d'alléger le fonctionnement de la future agence.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Avoir mis en place un système d'information de gestion intégré d'ici 2005.

- Indicateur :

  État d'avancement de la mise en place du système d'information de gestion intégrée : la banque d'information corporative (BIC), la gestion intégrée des ressources (GIRES) et la solution administrative et informatique (SAI).

  Résultat atteint en 2001-2002 :

GIRES / PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION

- Réalisation d'études préparatoires : identification des données et des systèmes touchés, premier portrait cible de la solution GIRES au Ministère, détermination des impacts.
- Mise sur pied du bureau du projet GIRES – MTQ.
- Réalisation de l'étude de risques.
- Élaboration d'un cadre de gestion
- Réalisation d'une première sensibilisation des employés à la solution GIRES.
- Collaboration sur le plan gouvernemental à l'implantation de la solution GIRES.

21. Exceptionnellement, compte tenu de la date de publication du plan stratégique, le résultat atteint en 2001-2002 couvre une période de 13 mois, soit du 1er mars 2001 au 31 mars 2002.

SYSTÈME D'INFORMATION	ÉTAT D'AVANCEMENT
SAI exploitation	62 %
SAI géomatique	58 %
SAI gestion financière	30 %
SAI sécurité	15 %
Banque d'information corporative	7 %

Dans le but d'améliorer sa gestion des ressources humaines, matérielles et financières, le gouvernement a entrepris la mise en place d'un nouveau système de gestion intégrée des ressources, GIRES. La solution GIRES permettra au gouvernement du Québec de rendre la gestion des ressources plus efficace et plus efficiente, en adaptant les processus administratifs aux meilleures pratiques d'affaires reconnues. Elle rendra disponible l'information requise pour obtenir une vision d'ensemble de l'utilisation des ressources et pour soutenir la prise de décision. En fait, l'objectif est de maintenir le gouvernement du Québec au rang des administrations les plus modernes afin d'offrir aux citoyens et aux entreprises des services de qualité à un moindre coût.

Le ministère des Transports participe activement à ce projet en étant un site pilote pour le développement et l'implantation de GIRES. À cet effet, il a réalisé au cours de l'année plusieurs travaux préparatoires à l'arrivée du nouveau système dont l'établissement s'échelonnera jusqu'en 2006 (voir le tableau de résultat ci-dessus).

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi la réalisation de projets concernant des solutions administratives et informatiques. Cette approche permet d'avoir une vision intégrée et plus large des besoins organisationnels en ce qui a trait aux objectifs, aux processus de travail, aux systèmes et aux technologies. Quatre SAI sont actuellement en cours :

- la SAI exploitation vise à soutenir la prise de décision en matière d'exploitation par une meilleure connaissance du réseau routier;
- la SAI géomatique a pour but de soutenir une gestion faisant appel à des outils modernes utilisant l'image et la représentation thématique de données, de façon à faciliter l'analyse et la prise de décision;
- la SAI gestion financière, comptabilité et programmation vise principalement à refondre et à simplifier les processus administratifs et comptables actuels du Ministère et à les adapter aux nouveaux processus gouvernementaux (GIRES). L'ensemble des projets de cette SAI ont été révisés et plusieurs d'entre eux seront intégrés au projet GIRES;
- la SAI sécurité a pour objectifs d'implanter une approche intégrée, cohérente et structurée en sécurité pour chacun des modes de transport et d'accroître la concertation avec les intervenants et partenaires concernés.

L'état d'avancement de ces projets est satisfaisant et tous devraient être complétés dans les délais impartis par le plan stratégique.

Les données utilisées au Ministère proviennent de plus de 80 systèmes différents. Cette dispersion de l'information rend difficile la réalisation de plusieurs analyses. Pour éliminer ces difficultés et faciliter l'accès à l'information à l'intérieur du Ministère, la banque d'information corporative vise à intégrer et à archiver l'information sur une même base de données. Par cette intégration, la BIC viendra soutenir la gestion par résultats et la reddition de comptes. Le projet de la BIC se subdivise en trois étapes :

- l'analyse préliminaire (ou conception administrative) qui définit l'objectif poursuivi, la portée du projet, ses grandes étapes et le personnel concerné (étape complétée en octobre 2000);
- l'architecture détaillée qui doit notamment définir les besoins informationnels, l'organisation du travail et la technologie. Cette étape a été amorcée en septembre 2001 et devrait être terminée en juin 2002;
- le plan de réalisation ou de déploiement. Il s'agit de l'étape principale qui drainera près de 90 % des ressources prévues pour ce projet.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Maintenir l'expertise requise et assurer la relève, particulièrement dans les secteurs vulnérables.

- Indicateur :

  Pourcentage de nouveaux gestionnaires ayant suivi ou étant en voie de terminer le programme de formation des cadres du Ministère.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  50 %.

La réalisation de la mission du Ministère repose sur la qualité de son personnel. C'est d'ailleurs pour cette raison que le maintien de l'expertise et le développement de la relève ont été définis comme une priorité dans le plan stratégique.

À cet effet, le Ministère a élaboré au cours de l'année un plan de développement pour les nouveaux gestionnaires. Cette formation en gestion, d'une durée de six jours, a été donnée à la moitié des nouveaux gestionnaires. L'autre moitié, à laquelle s'adjoindront les nouveaux cadres entrés en fonction après le 31 mars 2002, recevra la formation à l'automne 2002.

- Indicateur :

  Pourcentage des postes vulnérables quant à la relève ayant fait l'objet d'une action pour maintenir l'expertise.

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  Non disponible.

Les travaux relatifs à la planification de la main-d'œuvre, et concernant plus particulièrement le maintien, le développement et le renouvellement de l'expertise ont été amorcés, en collaboration avec le Comité ministériel sur l'organisation du travail. Le projet devrait être présenté aux autorités ministérielles au cours de la prochaine année.

Pour 2001-2002, il est impossible de quantifier le résultat atteint. Ce dernier sera mesuré plus systématiquement à compter de la prochaine année, soit 2002-2003.

Les autres résultats

Au cours de 2001-2002, certaines actions du Ministère n'étaient pas orientées vers l'atteinte de l'un ou l'autre des résultats du plan stratégique. Toutefois, leur réalisation contribue à la mission du Ministère. En voici quelques exemples.

Travaux routiers

Le Ministère réalise chaque année beaucoup de travaux sur les routes du Québec. Il s'agit d'une des activités les plus visibles pour la population. Si une partie de ces travaux contribue à l'atteinte des objectifs du plan stratégique au regard de la qualité des chaussées et de l'état des structures, une autre partie touche le développement du réseau routier.

En 2001-2002, le Ministère a investi 723,3 millions de dollars pour la réalisation de travaux de conservation, d'amélioration et de développement du réseau routier, soit 158,6 millions de plus qu'en 2000-2001. Cette somme se répartit comme suit :

- 191,1 millions pour des travaux de conservation des chaussées;
- 146,0 millions pour des travaux de conservation des structures;
- 214,4 millions pour des travaux d'amélioration du réseau routier;
- 171,8 millions pour des travaux de développement du réseau routier.

Les travaux d'entretien du réseau routier constituent aussi des interventions importantes du Ministère qui touchent directement la population, et ce, aussi bien l'hiver que l'été. Ces travaux, réalisés dans toutes les régions du Québec, permettent de maintenir la fonctionnalité et la sécurité de la route en toutes saisons. En 2001-2002, le Ministère a consacré 268,5 millions de dollars à ces travaux d'entretien.

Parcs routiers et portes d'entrée du Québec

Le réseau de parcs routiers du Ministère est composé de 2 aires de services, de 31 haltes permanentes, de 46 haltes saisonnières, de 26 belvédères et de 2 aires de stationnement pour véhicules lourds. Comme ce réseau a été développé principalement dans les années 60, son état ne lui permet plus d'assumer son rôle fondamental, soit d'accroître la sécurité sur les routes et d'offrir des services de base aux usagers de la route. Les bâtiments sont vétustes et désuets, les services y sont insuffisants et des études menées par le Ministère révèlent une insatisfaction générale de la population.

C'est dans ce contexte que le Ministère s'est penché au cours de l'année sur le développement d'un nouveau concept de parcs routiers qui viendra remplacer progressivement le réseau actuel. Le Ministère vise à doter le réseau routier québécois d'installations modernes, sécuritaires, grâce auxquelles des services adéquats et de qualité pourront être offerts à la population. L'implantation de ce nouveau réseau québécois de parcs routiers pouvait donc être annoncée au printemps 2002.

Le Québec accueille annuellement quelque 5,8 millions de visiteurs qui arrivent par la route. Le Ministère veut leur démontrer, lorsqu'ils franchissent notre frontière, la qualité de l'accueil et de l'hospitalité québécoises. C'est dans cet esprit qu'il a élaboré au cours de l'année un nouveau concept d'aménagement aux portes d'entrée sur le territoire québécois. Ce nouvel aménagement pouvait aussi être annoncé au cours du printemps 2002.

Sécurité civile

Le ministère des Transports s'est mobilisé au lendemain du 11 septembre pour agir avec ses partenaires dans son champ de compétence sur trois axes d'intervention principaux : les frontières, les matières dangereuses et les différentes mesures de sécurité liées aux modes de transport et aux infrastructures.

D'abord, plusieurs actions concrètes ont permis de s'assurer de la fluidité de la circulation à l'approche des principales frontières avec les États-Unis, notamment par l'établissement du groupe de travail Canada–États-Unis, l'accélération des aménagements au poste de Lacolle, l'installation de caméras et par une surveillance accrue.

Concernant les matières dangereuses, bien que la responsabilité soit fédérale, l'application des règlements de circulation au Québec est sous la responsabilité de plusieurs acteurs (Sûreté du Québec, ministère des Transports, Société de l'assurance automobile du Québec, Service de police de Montréal, Association des directeurs de police du Québec et ministère de la Sécurité publique). Le ministère des Transports a regroupé ces intervenants pour rendre possibles la concertation et le partage des actions au regard de la sécurité liée aux matières dangereuses, notamment :

- en donnant de l'information à l'association de transporteurs;
- en produisant une banque de données et une liste des principales matières dangereuses;
- en dressant un inventaire et en effectuant un contrôle particulier des sites d'entreposage et des approches frontalières sous la supervision de la Sûreté du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- en se concertant sur la modification réglementaire.

Une série de mesures et d'actions ont permis de rendre plus sécuritaires les transports et leurs infrastructures : surveillance accrue des infrastructures routières stratégiques, révision des plans de mesures d'urgence en y ajoutant la dimension terrorisme, participation à différents groupes de travail nationaux et internationaux, renforcement de la concertation avec les partenaires du domaine des transports.

Parallèlement, la création du Service de la sécurité civile, en décembre 2001, démontre à l'échelle ministérielle une volonté claire d'agir, de s'organiser afin de faire face à une situation d'urgence de quelque nature que ce soit sur les plans local, national et international. Par cette décision, le Ministère témoigne d'une volonté d'assurer la concertation entre les acteurs gouvernementaux et leurs partenaires et, par la même occasion, de consolider la coordination ministérielle des activités de sécurité civile.

VIRAGE À DROITE AU FEU ROUGE

Le Québec est, avec la ville de New York, le seul endroit en Amérique du Nord où le virage à droite au feu rouge n'est pas permis. Cette position du Québec a fait l'objet de demandes et de remises en question répétées. Elles sont principalement fondées sur l'harmonisation des pratiques québécoises avec celles des administrations limitrophes.

À la suite des travaux d'une commission parlementaire tenue aux mois de février et mars 2000 et portant sur cinq sujets, dont le virage à droite au feu rouge, il a été décidé de réaliser cinq projets pilotes portant sur le virage à droite au feu rouge pour évaluer les conséquences de cette manœuvre sur la mobilité et la sécurité des divers usagers de la route.

Les cinq zones désignées pour la réalisation des projets pilotes regroupaient 26 municipalités. Ces zones sont situées en Outaouais, en Abitibi-Témiscamingue, dans Lanaudière, au Saguenay–Lac-Saint-Jean et dans le Centre-du-Québec. Ces projets se sont déroulés du 15 janvier 2001 au 15 janvier 2002.

Un comité formé de représentants du Ministère et de la Société de l'assurance automobile du Québec a été chargé de l'évaluation des projets pilotes. Un rapport d'évaluation a été remis au ministre des Transports en décembre 2001. L'évaluation a été effectuée sur la base des éléments suivants :

- un sondage sur l'évolution des opinions, des connaissances et des pratiques déclarées et un sondage réalisé sur le terrain auprès des piétons et des cyclistes;
- une analyse du comportement des usagers au moyen de caméras vidéo et d'observations sur place;
- un suivi des accidents à partir des rapports d'accidents remplis par les corps policiers;
- un bilan des expériences ailleurs en Amérique du Nord.

Les principaux résultats de cette évaluation sont les suivants :

- 79 % des personnes interrogées sont favorables à l'instauration du virage à droite au feu rouge partout au Québec. Selon 83 % des piétons et des cyclistes, cette mesure n'augmente pas les conflits entre les usagers et 63 % appuient son implantation;
- les interdictions permanentes aux intersections en croix sont respectées par 99,2 % des conducteurs;
- les interdictions aux intersections en T sont respectées par 91,5 % des conducteurs;
- 50,8 % respectent l'arrêt complet au virage à droite comparé à 25,9 % à un panneau d'arrêt;
- 60 accidents dont 21 avec blessés légers sont survenus dans les cinq zones de projets pilotes entre le 15 janvier 2001 et le 15 janvier 2002;
- les collisions lors d'un virage à droite au feu rouge aux États-Unis et au Canada représentent moins de 1 % de tous les accidents et 40 % des automobilistes font un arrêt complet aux intersections où le virage à droite au feu rouge est permis. Moins de 2 % occasionnent un conflit entre un véhicule et un piéton.

À la lumière des inquiétudes qui ont été soulevées par les représentants des groupes de personnes plus vulnérables opposés au virage à droite au feu rouge, le ministre des Transports a demandé une évaluation complémentaire. Cette évaluation doit être remise au cours de l'année 2002-2003 et d'ici à ce qu'une décision finale soit prise, les expériences pilotes se poursuivent dans les cinq zones désignées.

SÉCURITÉ FERROVIAIRE

Le ministère des Transports est responsable de l'application du cadre légal et réglementaire en matière de sécurité ferroviaire sur le réseau ferroviaire qui relève de la compétence législative du Québec et sur celui des sites industriels. À cette fin, le Ministère travaille en collaboration avec les compagnies de chemins de fer d'intérêt local pour assurer le suivi de ce cadre et :

- procède à des activités d'inspection et d'enquête lors d'accidents ferroviaires;
- approuve les règles de sécurité présentées par les compagnies de chemin de fer;
- impose des réductions de vitesse et des interdictions de circuler sur certains tronçons;
- prend des mesures dans tous les cas d'intrusion sur les emprises de chemin de fer;
- exempte les conducteurs de locomotive de signaler leur présence aux passages à niveau lorsque les conditions le permettent, et ce, pour diminuer les problèmes de bruit.

L'amélioration de la sécurité aux passages à niveau constitue une autre action privilégiée par le Ministère en matière de sécurité ferroviaire. En 2001-2002, le Ministère a affecté 1,3 million de dollars à des travaux d'amélioration de la signalisation (installation de panneaux « Préparez-vous à arrêter », feux clignotants), d'installation de barrières à des passages à niveau et de réfection des surfaces de croisement et 964 700 $ pour l'entretien des systèmes de protection automatique des passages à niveau situés sur son réseau routier. Pour ce qui est des passages à niveau situés sur le réseau routier municipal, le Ministère a versé aux municipalités 1,3 million pour l'entretien de la signalisation ferroviaire.

Véhicules hors route

Depuis quelques années, le nombre de motoneiges immatriculées demeure relativement stable (149 915 motoneiges en 2001) alors que le nombre de véhicules tout-terrains immatriculés augmente de façon quasi exponentielle pour atteindre 238 151 en 2001. En 2001-2002, il y a eu 26 décès en motoneige et 27 décès en véhicule tout-terrain.

Pour améliorer la sécurité des usagers, le Ministère s'appuie entre autres sur le Groupe de travail sur la sécurité en véhicules hors route. Ce groupe réunit le ministère des Transports, le ministère de la Sécurité publique, la Sûreté du Québec, les policiers municipaux, la Fédération des clubs de motoneigistes du Québec, la Fédération des clubs de quads du Québec, la Société de la faune et des parcs du Québec, l'Institut de santé publique et le Secrétariat au loisir et au sport. Il vise notamment à mettre en œuvre des actions concrètes pour responsabiliser les utilisateurs de véhicules hors route et à mieux cerner les causes des accidents. En 2001-2002, une des actions découlant des travaux du groupe de travail a été la participation à un projet de sécurité avec les policiers et la Fédération des clubs de motoneigistes pour déterminer les améliorations à apporter sur les sentiers.

Par ailleurs, le Ministère a collaboré avec la Fédération des clubs de motoneigistes pour la réalisation d'un projet pilote consistant à la mise en place d'une patrouille spéciale de bénévoles pour sensibiliser les motoneigistes à la prudence. Le Ministère a également accordé une aide financière de 42 000 $ à la fédération pour une campagne de sensibilisation intensive destinée aux motoneigistes à la suite de la multiplication des accidents au début de la saison 2001-2002.

Finalement, le Ministère a mis en place un groupe de travail pour évaluer la pertinence de l'utilisation d'un siège pour passager sur les véhicules tout-terrains. Ce groupe réunit les fabricants de véhicules, les fabricants de coffres pour ces véhicules et la Fédération des clubs de quads.

Camionnage

Au cours de l'année, le Ministère a aussi travaillé à simplifier certaines procédures applicables à l'industrie du camionnage dans une perspective d'accroissement de l'efficacité du transport routier des marchandises. Parmi celles-ci, mentionnons :

- les restrictions de charges en période de dégel : les études d'évaluation sur l'opportunité de maintenir ou non les restrictions seront complétées en 2002-2003;
- le permis spécial de circulation d'un grand train routier : un projet de modification à la réglementation a été élaboré dans le but d'harmoniser les règles avec d'autres dispositions législatives et réglementaires et d'éliminer certaines contraintes administratives pour l'industrie;
- la Politique de circulation des véhicules lourds en milieu municipal : sa révision est en cours pour tenir compte des changements apportés au Code de la sécurité routière.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi sa participation aux travaux du Forum de l'industrie du camionnage général afin de favoriser le développement de relations harmonieuses entre les routiers, les donneurs d'ouvrage et les intermédiaires, et ce, dans la perspective de maintenir la compétitivité de l'industrie du transport routier des marchandises.

AUTOBUS NOLISÉS

Le Ministère s'est intéressé au cours de l'année à deux problématiques particulières du transport des personnes qui ont un impact sur le plan du développement du tourisme en région. En premier lieu, il a examiné la question de la pénurie des autocars durant la période automnale en raison d'un afflux de touristes venus entre autres profiter des couleurs de cette saison. À cet effet, un nouveau règlement a été adopté au mois d'août 2001 pour permettre aux transporteurs québécois d'offrir leurs services, au cours des mois de septembre et octobre, dans des régions où ils ne sont pas autorisés à le faire en vertu de leur permis d'exploitation et pour faciliter durant cette même période la location d'autocars à l'extérieur du Québec.

Dans la même perspective, le Ministère s'est penché sur la question du nolisement d'autobus pour le tourisme d'aventure et récréatif. Ce secteur en pleine croissance se plaignait de la lourdeur administrative pour l'obtention du permis nécessaire au transport des touristes à ces fins particulières. Le Règlement sur le transport par autobus a été modifié en conséquence et approuvé par le gouvernement en mai 2001.

TRANSPORT ADAPTÉ

En 2001-2002, le Ministère a versé quelque 49 millions de dollars aux sociétés de transport en commun et aux municipalités qui offrent un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées. Ce programme avait toutefois de plus en plus de difficultés à répondre à la croissance de la demande et aux besoins grandissants d'une population vieillissante. Par ailleurs, les modalités du programme ne favorisaient plus l'optimisation des services de transport adapté et ne permettaient pas la planification des activités sur plus d'un an ni la récupération par les organismes de transport adapté des gains résultant d'une meilleure gestion. C'est pourquoi le Ministère a procédé au cours de l'année à une révision majeure du cadre financier de son programme d'aide qui introduit la notion de cadre financier triennal. Les objectifs visés par cette révision sont :

- d'actualiser le financement aux réalités des années 2000;
- de favoriser une efficacité accrue des services;
- de maintenir l'universalité du programme;
- d'assurer une juste participation des divers partenaires.

En plus de la révision normative du programme, le Ministère injectera 20 millions supplémentaires sur trois ans dans le nouveau programme pour appuyer les municipalités et ainsi encourager celles qui s'engageront résolument à offrir des services de meilleure qualité et à moindre coût.

Avec ce nouvel encadrement, le Ministère est d'avis qu'il y aura une meilleure planification financière des services de transport adapté, ce qui devrait permettre d'en hausser la performance et d'éliminer les listes d'attente qui constituent un problème majeur pour les personnes handicapées. L'année 2002 constitue la première année d'application de ce nouveau cadre financier.

5

L'application
DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

La protection des renseignements personnels

Au cours de 2001-2002, 71 demandes relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels ont été adressées au Ministère, ce qui représente une faible diminution par rapport à l'exercice précédent. Ces demandes demeurent en lien avec la mission du Ministère et les documents les plus souvent réclamés sont les plans et devis, les contrats, les soumissions, les appels d'offres et les rapports d'étude.

En outre, les consultations et les demandes d'avis des différentes unités administratives du Ministère ont doublé au cours de l'année, le Ministère voulant s'assurer de la conformité des activités de collecte, d'utilisation, de conservation et de communication avec les directives gouvernementales à cet égard, notamment lors de la réalisation des sondages.

Par ailleurs, le Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels assure l'application continue des mesures découlant du Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels ainsi que de celles inscrites au plan d'action ministériel.

Parmi ses réalisations, mentionnons :

- la mise en œuvre de la directive ministérielle sur les sondages;
- la mise en œuvre d'un nouveau processus d'inscription au registre des communications;
- la tenue de nombreuses séances de sensibilisation et de formation auprès du personnel, notamment auprès des membres du réseau des responsables ministériels;
- la signature d'un engagement à la confidentialité par les employés utilisant des renseignements personnels dans leurs fonctions;
- la réalisation d'un diagnostic sur les profils d'accès et l'application de celui-ci sur un fichier informatique significatif selon les critères établis par la décision gouvernementale de novembre 2000;
- la diffusion, par le biais de l'intranet, de messages relatifs à la sécurité physique des renseignements personnels et à la destruction des documents contenant des renseignements personnels.

Pour 2002-2003, le Ministère s'est doté du plan d'action suivant en matière de protection des renseignements personnels :

- poursuivre le renforcement des mesures de protection des renseignements personnels telles que :
  - la sensibilisation et la formation des employés;
  - la signature d'engagement à la confidentialité;
  - la sécurité physique des dossiers;
  - la destruction des documents contenant des renseignements personnels;
- produire et diffuser à l'ensemble du personnel un guide de l'employé;
- procéder à un inventaire exhaustif des fichiers de renseignements personnels;
- produire et diffuser la Politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Le réseau des communications informatiques du Ministère relie environ 5 200 postes, à l'aide de plus de 300 serveurs, dans une centaine de bureaux répartis sur le territoire québécois. Le Ministère fait face au défi d'assurer la sécurité de son information, particulièrement au regard des renseignements personnels, en tenant compte de la complexité de son organisation administrative. Il mise dans un premier temps sur l'engagement personnel de chacun de ses employés, mais également sur ses infrastructures technologiques.

Au cours de l'exercice 2001-2002, un plan d'action a été mis en œuvre pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général concernant la gestion des technologies de l'information au ministère des Transports. Plusieurs volets ont été mis en évidence dans ce rapport dont un touchant la gestion de la sécurité des données et des systèmes. Les principales réalisations touchant la sécurité de l'information en réponse à ce rapport ont été :

- la mise en place d'une équipe de la sécurité informatique à la Direction des technologies de l'information;
- la tournée de vérification et de sensibilisation à la sécurité physique des installations matérielles et technologiques du ministère des Transports par le Service des enquêtes;
- l'implantation de centres informatiques hautement sécurisés à Québec et à Montréal où sont regroupés les équipements stratégiques ministériels.

La politique linguistique du Ministère

Le Comité d'application de la politique linguistique assure le lien entre le Ministère et l'Office de la langue française. Cette année, le comité a adopté un plan d'action afin de veiller à l'application de la Politique linguistique du ministère des Transports ainsi que Le français, langue commune – Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration au sein du Ministère.

Le Plan d'action 2001-2002 a pour principaux objectifs :

- d'instituer des mécanismes appropriés pour que les articles des politiques linguistiques concernant les groupes cibles tels le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux, les gouvernements étrangers et les autochtones soient harmonisés au sein de l'Administration;
- de revoir la politique linguistique au regard des décisions gouvernementales en matière de langue prises consécutivement à la tenue des états généraux sur la langue française;
- d'évaluer la qualité du français écrit au Ministère;
- de s'assurer que la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyens est réalisée dans le respect de la politique linguistique ministérielle;
- d'offrir, par l'intermédiaire du site intranet du Ministère, des outils au personnel ayant pour tâche principale l'écriture;
- de s'assurer que les dénominations inscrites dans le Plan d'organisation administrative supérieure soient examinées par le langagier du Ministère.

Un seul de ces objectifs a été réalisé au cours de l'année 2001-2002. En effet, la Direction des communications, responsable du site intranet du Ministère, a établi des liens avec le site de l'Office de la langue française et *Le grand dictionnaire terminologique* ainsi qu'avec l'intranet linguistique de l'Administration.

En outre, la Semaine du français et de la francophonie a présenté une occasion idéale de promouvoir l'usage d'un français de qualité. En effet, un concours organisé par l'intermédiaire de l'intranet a permis à de nombreux employés de toutes les régions de mettre à l'épreuve leurs connaissances du français.

Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles

COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Le Ministère a continué d'accroître la proportion de son effectif provenant des communautés culturelles tels les autochtones, les allophones et les anglophones. L'embauche de ces groupes cibles représente :

- 3 % des emplois réguliers (8 emplois sur 318);
- 3 % des emplois occasionnels (17 emplois sur 612);
- 7 % des emplois de stagiaires (17 emplois sur 240);
- 13 % des emplois d'étudiants (45 emplois sur 347).

Parmi son personnel régulier, le Ministère compte 150 représentants des communautés culturelles sur un effectif de 4 808 employés, soit 3,12 %.

PERSONNEL FÉMININ

Pour l'exercice 2001-2002, 136 femmes ont été embauchées dans des emplois réguliers sur un total de 318, soit 43 %. L'augmentation de l'effectif régulier féminin dans les catégories d'emploi ciblées par le Ministère a été la suivante :

- 76,47 % chez le personnel d'encadrement, passant de 17 en 2000-2001 à 30 en 2001-2002;
- 20,59 % chez les ingénieurs, passant de 68 en 2000-2001 à 82 en 2001-2002;
- 11,25 % chez les techniciens des travaux publics, passant de 80 en 2000-2001 à 89 en 2001-2002.

Ces augmentations sont très intéressantes étant donné la difficulté d'accroissement du personnel féminin dans ces catégories d'emploi, particulièrement en ce qui a trait au personnel d'encadrement.

RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Depuis le 1er avril 2001, 156 postes réguliers sur 318 (49 %) ont été comblés par des personnes de 35 ans et moins. Les proportions les plus importantes se trouvent dans les catégories d'emploi suivantes :

- 81 % chez les ingénieurs, soit 34 ingénieurs sur 42;
- 59 % chez les professionnels, soit 33 professionnels sur 56;
- 66 % chez les techniciens des travaux publics, soit 46 techniciens des travaux publics sur 70;
- 50 % chez les autres catégories de techniciens, soit 27 techniciens sur 54.

L'augmentation de l'effectif régulier de 35 ans et moins a été de 35 %, passant de 357 employés à 481. On remarque une hausse importante chez le personnel d'encadrement (passant de 3 à 7 cadres) et chez les professionnels (passant de 40 à 69 professionnels).

PERSONNEL HANDICAPÉ

L'embauche du personnel handicapé représente 1 % sur l'ensemble du nouveau personnel du Ministère, soit 2 employés sur 318. L'augmentation de l'effectif pour ce groupe cible dans des emplois réguliers représente 10,81 %, passant de 37 employés en 2000-2001 à 41 en 2001-2002.

La protection des non-fumeurs

Conformément à la Loi sur le tabac, le Ministère a adopté une politique ministérielle qui interdit de fumer dans les locaux, dans les établissements et dans les véhicules du ministère des Transports.

Depuis plusieurs années, le Ministère offrait aussi à ses employés un programme d'aide pour l'abandon du tabac, lequel prévoyait une aide financière pour rembourser le coût des médicaments d'appui à la démarche. Toutefois, dans le contexte où les programmes d'assurance collective couvrent maintenant les médicaments pour arrêter de fumer, le Ministère a aboli, en février 2002, ce programme d'aide et a mis à jour sa politique ministérielle concernant l'application de la Loi sur le tabac.

ANNEXES

Le personnel

L'effectif

Au 31 mars 2002, l'effectif régulier en place au Ministère totalisait 4 808 employés, alors que l'effectif occasionnel à temps complet était de 1 347 pour la dernière année financière. Le tableau ci-dessous illustre, par catégorie d'emploi, la répartition de l'effectif autorisé et de l'effectif en place au cours des deux derniers exercices financiers.

CATÉGORIE D'EMPLOI	EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2001		EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2002	
	AUTORISÉ	EN PLACE	AUTORISÉ	EN PLACE
Administrateurs d'État	5	7	5	7
Cadres supérieurs	113	116	125	144
Cadres intermédiaires	205	198	196	204
Professionnels	1 113	1 033	1 179	1 137
Personnel technique et de soutien	2 205	2 077	2 225	2 201
Ouvriers	1 168	1 106	1 123	1 115
Niveau non évalué	48		5	
TOTAL	**4 857**	**4 537**	**4 858**	**4 808**

Le développement des ressources humaines

Le développement du savoir-faire du personnel est une priorité au Ministère et l'augmentation du budget consacré à la formation en 2001-2002 l'illustre bien. Ainsi, au cours de l'exercice financier, le Ministère a investi 4 707 219 $ dans la formation de ses employés. Ce budget représente une croissance de 12 % par rapport à celui de l'année précédente. L'augmentation du budget pour les activités de développement bénéficie principalement aux cadres avec 49 % et aux ouvriers avec 39 %. Pour les autres catégories, les investissements sont demeurés stables. Le tableau suivant présente la ventilation et la variation des investissements entre les deux périodes.

CATÉGORIE D'EMPLOI	2000-2001		2001-2002	
	EMPLOYÉS NOMBRE	COÛT MONTANT ($)	EMPLOYÉS NOMBRE	COÛT MONTANT ($)
Cadres	246	472 059	278	703 905
Professionnels	797	1 482 153	874	1 619 301
Personnel technique et de soutien	1 736	1 882 431	1 452	1 871 677
Ouvriers	1 146	367 553	1 451	512 236
TOTAL	**3 925**	**4 204 196**	**4 055**	**4 707 219**

Le programme d'aide aux employés

Depuis la création du programme d'aide aux employés (PAE) au ministère des Transports, les demandes ont augmenté au fil des ans. Le taux d'utilisation du programme est passé de 2 % en 1992 à 5,2 % en 2000 et à 4,7 % en 2001. On note une légère diminution au cours de l'année 2001 qui a fait passer le nombre de personnes qui sont venues consulter de 291 à 272. L'objectif demeure tout de même l'augmentation du taux d'utilisation du programme puisque les données concernant la prévalence des problèmes personnels dans la population en général indiquent qu'ils sont de beaucoup supérieurs au nombre de personnes qui utilisent le programme.

Durant l'année 2001, les principaux motifs de consultation ont été les problèmes psychologiques et interpersonnels qui ont augmenté par rapport aux difficultés associées à la vie de couple et à la vie familiale. De même, le motif des dépendances (alcool, drogues et jeu pathologique) a connu une légère augmentation par rapport à l'année 2000. On constate aussi une augmentation du taux des consultations par les personnes appartenant aux groupes d'âge de moins de 29 ans et de 30 à 39 ans.

Des conférences midi ont été réalisées et offertes par le regroupement des PAE de la colline parlementaire et un service de prêt de cassettes mis sur pied depuis plusieurs années permet l'accès au contenu de ces conférences à tous les employés du Ministère.

Parmi les activités de groupe réalisées au cours de l'année 2001, citons les interventions post-traumatiques auprès de groupes d'employés affectés par des événements traumatisants et la réalisation d'activités visant à offrir aux gestionnaires un soutien du PAE dans le cadre de leur relation d'encadrement auprès d'employés en difficulté. Cinq clini-rencontres ont été réalisées et constituent des occasions pour les gestionnaires d'obtenir de l'aide et du soutien dans leur rôle de gestion des personnes. Les clini-rencontres sont des ateliers à l'intention des gestionnaires aux prises avec des situations de gestion difficiles. Ces situations sont discutées en groupe restreint et permettent la compréhension de la situation et de ses impacts sur le gestionnaire.

Taux d'utilisation du PAE depuis 1993-1994

EXERCICE FINANCIER	TAUX D'UTILISATION (%)
1993-1994	3,0
1994-1995	2,4
1995-1996	2,1
1996-1997	2,3
1997-1998	3,9
1998-1999	3,1
1999-2000	4,0
Année civile 2000	5,2
Année civile 2001	4,7

En 2000, le ministère des Transports s'était donné deux objectifs mesurables à atteindre au 31 décembre 2001 :

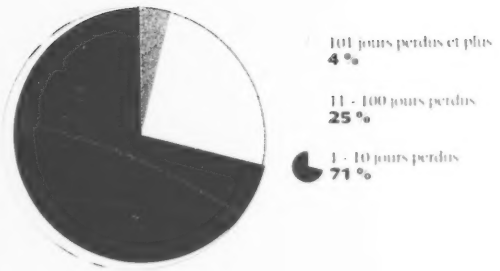
- la réduction du taux global de fréquence des accidents de 5 % par année et par direction pour la période du 1er janvier 2000 au 31 décembre 2001, soit une diminution de 10 % sur deux ans;
- l'intégration, dans chaque unité administrative du Ministère, du Programme d'assignation temporaire.

Le taux global de fréquence des accidents avec et sans perte de temps a connu une baisse pour se situer à 126,78, ce qui veut dire que, pour chaque million d'heures travaillées, il y a eu 126,78 accidents. Par rapport à l'année précédente où le taux était de 131,76, il s'agit d'une diminution de 4 %.

En ce qui concerne l'utilisation du Programme d'assignation temporaire, ce programme a connu une hausse de 14 % pour atteindre 88 assignations en 2001 comparativement à 77 en 2000, diminuant ainsi le nombre de jours perdus à 3 026 en accidents du travail. Il en résulte donc une diminution appréciable des coûts imputables à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

En 2001, le nombre total de jours de travail perdus attribuables aux accidents du travail s'élève à 7 825. Cela représente une augmentation de 2 041 jours, soit une hausse de 35 % par rapport à l'année 2000. Cette augmentation appréciable s'explique par le fait que, pour la première fois en 2001, le Ministère a comptabilisé les jours perdus par des employés contractuels dont la blessure n'était pas consolidée au terme de leur contrat et même lors de leur mise à pied.

Le nombre d'accidents avec et sans perte de temps est en baisse de même que les accidents avec perte de temps. On constate, dans le graphique ci-contre, que 71 % des accidents avec perte de temps ont entraîné moins de 10 jours d'absence.



Les ressources financières

LES BUDGETS ET LES PROGRAMMES

Pour l'exercice financier 2001-2002, le budget de dépenses du Ministère, qui couvre les dépenses courantes ainsi que la portion imputable à l'exercice en cours (amortissement et frais de financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier) des investissements à long terme, s'élève à 1 558,6 millions de dollars. Quant au budget d'investissements qui permet d'acquérir des biens et de mettre en œuvre des projets dont la durée de vie s'étend sur plusieurs années, il totalise 33,1 millions de dollars. Ces montants, détaillés dans le tableau 1, sont répartis entre les trois programmes réguliers de la façon suivante :

- **Programme 01 - Infrastructures de transport :**
  Budget de dépenses : 1 106,1 millions
  Budget d'investissements : 28,9 millions

  Ce programme vise à assurer l'amélioration, la réfection, de même que l'entretien des infrastructures de transport terrestre, maritime et aérien.

- **Programme 02 - Systèmes de transport :**
  Budget de dépenses : 359,8 millions
  Budget d'investissements : 0,3 million

  Ce programme vise à établir les politiques et la réglementation relatives aux systèmes de transport de personnes et de marchandises, à apporter une aide financière aux organismes offrant des services de transport et à délivrer des permis de transport ou de location pour différents modes de transport.

- **Programme 03 - Administration et services corporatifs :**
  Budget de dépenses : 92,7 millions
  Budget d'investissements : 3,9 millions

  Ce programme vise à fournir les divers services de soutien à la gestion des activités du Ministère et à assurer l'élaboration des plans de transport de personnes et de marchandises. Il vise aussi à favoriser l'expertise du Ministère en soutenant les activités de recherche et développement.

Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère disposait aussi de 5,8 millions de dollars pour des programmes extra budgétaires répartis comme suit :

- une somme de 2 millions provenant d'ententes avec le gouvernement fédéral pour l'aide aux infrastructures locales de transport;
- une somme de 1,6 million provenant de divers partenaires pour la réalisation des travaux de mise en valeur du pont de Québec;
- une somme de 0,2 million à être réclamée au gouvernement fédéral au regard des interventions exceptionnelles entourant la tenue du Sommet des Amériques à Québec;
- une somme de 2 millions du Fonds de reconstruction des infrastructures pour les régions affectées par les pluies diluviennes de juillet 1996.

Finalement, dans le cadre du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR), le Ministère a reçu l'autorisation de réaliser des investissements de l'ordre de 917,1 millions de dollars. Ces investissements sont financés à même une contribution versée par le Ministère à l'intérieur du budget de dépenses du programme 01 et, dans une moindre mesure, à partir de contributions de partenaires.

En cumulant l'ensemble de ces budgets, le Ministère a donc à sa disposition 2 514,7 millions de dollars.

D'autre part, les sommes prévues (554,9 millions) pour l'amortissement et les contributions à des fonds, représentant l'étalement comptable d'investissements déjà réalisés ainsi que leurs coûts de financement à long terme dans le cas du FCARR, se répartissent comme suit :

- 309 millions pour la contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier;
- 4,3 millions pour la contribution au financement du Fonds de gestion de l'équipement roulant;
- 229,2 millions pour l'amortissement des travaux sur le réseau routier antérieurs à la création du FCARR, ainsi que sur les autres infrastructures de transport;
- 12,4 millions pour l'amortissement d'actifs autres que les infrastructures de transport.

Une fois exclue cette somme de 554,9 millions, le pouvoir réel de dépenser du Ministère pour l'ensemble de ses activités en 2001-2002 est de 1 959,8 millions de dollars.

1 Budget de 2001-2002 par programme et élément de programme

PROGRAMMES RÉGULIERS	(000 $)		
Budget de dépenses	**2001-2002**	**2000-2001**	**1999-2000**
01 - Infrastructures de transport	**1 106 139,9**	**1 112 411,6**	**1 196 993,1**
01 - Construction des infrastructures de transport	540 941,5	615 750,9	678 841,1
02 - Entretien des infrastructures de transport	425 098,4	383 160,7	387 327,0
03 - Aide financière au réseau local	140 100,0	113 500,0	130 825,0
02 - Systèmes de transport	**359 796,8**	**324 711,7**	**311 321,8**
01 - Transport terrestre	294 963,8	264 963,9	254 062,9
02 - Transport maritime	48 647,5	44 619,0	43 820,9
03 - Transport aérien	3 894,7	4 048,2	2 954,8
04 - Commission des transports du Québec	12 290,8	11 080,6	10 483,2
03 - Administration et services corporatifs	**92 704,9**	**81 934,4**	**82 961,3**
01 - Direction	6 431,6	5 551,8	5 820,4
02 - Services administratifs	67 356,9	62 872,4	63 719,2
03 - Planification et recherche et développement	18 916,4	13 510,2	13 421,7
Total : Budget de dépenses	**1 558 641,6**	**1 519 057,7**	**1 591 276,2**
Budget d'investissements	**2000-2001**	**2000-2001**	**1999-2000**
01 - Infrastructures de transport	**28 883,1**	**42 705,7**	**20 981,4**
01 - Construction des infrastructures de transport	14 225,0	26 757,7	12 361,1
02 - Entretien des infrastructures de transport	14 658,1	15 948,0	8 620,3
03 - Aide financière au réseau local	—	—	
02 - Systèmes de transport	**331,6**	**703,9**	**450,2**
01 - Transport terrestre	62,9	177,7	47,2
02 - Transport maritime	—	—	12,5
03 - Transport aérien	—	—	
04 - Commission des transports du Québec	268,7	526,2	390,5
03 - Administration et services corporatifs	**3 929,3**	**3 552,3**	**3 201,8**
01 - Direction	97,3	70,8	102,9
02 - Services administratifs	3 317,3	3 115,1	2 858,0
03 - Planification et recherche et développement	514,7	366,4	240,9
Total : Budget d'investissements	**33 144,0**	**46 961,9**	**24 633,4**
Total : Programmes réguliers	**1 591 785,6**	**1 566 019,6**	**1 615 909,6**

PROGRAMMES EXTRABUDGÉTAIRES	2001-2002	2000-2001	1999-2000
40 - Comptes à fin déterminée	**3 833,9**	**41 384,8**	**17 414,3**
01 - Formation, partenariat et organisation d'événements spéciaux	1 593,0	—	
02 - Programme stratégique d'amélioration routière	—	65,0	2 120,0
03 - CCN : Réseau municipal	25,7	519,8	3 494,3
04 - Route d'accès à Waskaganish	—	4 500,0	11 800,0
05 - Infrastructures locales de transport – 2000	2 000,0		
09 - Financement des terminaux portuaires	—	36 300,0	
95 - Sommet des Amériques	215,2		
50 - Fonds transport	**2 000,0**	**4 700,0**	**10 760,0**
05 - Reconstruction d'infrastructures	2 000,0	4 700,0	10 760,0
Total : Programmes extrabudgétaires	**5 833,9**	**46 084,8**	**28 174,3**

FONDS ROUTIER	2001-2002	2000-2001	1999-2000
50 - Fonds transport	**917 097,9**	**732 995,7**	**699 647,9**
01 - Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier	917 097,9	732 995,7	699 647,9
Total : Fonds routier	**917 097,9**	**732 995,7**	**699 647,9**

Les budgets correspondent aux données apparaissant aux Livres des crédits annuels ont été ajoutées les informations [illegible] les crédits extrabudgétaires et le Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR).

Le tableau 2 détaille les dépenses et les investissements réalisés en fonction des principales activités en excluant l'amortissement ainsi que les contributions à des fonds, de manière à refléter davantage le pouvoir réel de dépenser du Ministère.

2 Les dépenses et investissements du Ministère selon les principales activités

(000 $)

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Rémunération	**311 610,1**	**295 050,7**	**284 111,6**
Permanents	256 627,4	236 935,6	227 164,1
Occasionnels	54 982,7	58 115,1	56 947,5
Exploitation des infrastructures	**269 118,6**	**234 555,7**	**239 641,2**
Viabilité hivernale	165 766,4	160 148,2	145 239,2
Entretien d'infrastructures	103 352,2	74 407,5	94 402,0
Travaux routiers	**732 596,9**	**571 421,2**	**545 991,6**
Conservation des chaussées	182 121,8	116 453,6	129 603,5
Conservation des structures	134 307,0	115 428,6	94 800,6
Amélioration du réseau routier	175 481,7	162 821,2	154 771,3
Développement du réseau routier	136 222,8	96 789,0	87 719,0
Dépenses connexes [1]	104 463,6	79 928,8	79 097,2
Travaux maritimes, aériens et terrestres	**14 712,2**	**37 375,2**	**27 041,1**
Autres activités ministérielles	**10 280,1**	**8 227,2**	**8 927,8**
Programmes d'aide	**482 002,5**	**455 685,4**	**523 498,5**
Transport en commun	194 459,6	199 654,7	198 529,6
Transport adapté	75 525,9	44 396,1	43 474,7
Aide au réseau municipal [2]	140 647,7	114 016,1	134 152,8
Désenclavement	15 864,0	14 662,2	13 513,3
Société des traversiers du Québec [3]	36 702,2	69 581,6 [4]	34 348,9
Route verte	8 339,7	4 410,7	2 343,2
Chemins de fer d'intérêt local	5 470,1	4 878,3	1 579,2
Autres	4 993,3	4 085,7	95 556,8
Dépenses administratives	**106 277,4**	**93 862,9**	**96 586,4**
TOTAL	**1 926 597,8**	**1 696 178,3**	**1 725 798,2**

[1] Les dépenses connexes sont constituées des honoraires professionnels, des déplacements d'utilités publiques et des dispositions immobilières.

[2] Inclut les subventions et les travaux réalisés par le Ministère sur le réseau local.

[3] Inclut les contrats conclus par le Ministère pour des services de traverses.

[4] Inclut 30,4 millions de dollars à titre de compensation pour la prise en charge de dix terminaux de traverses.

Le contexte dans lequel évolue le Ministère pour l'exercice 2001-2002 demeure sensiblement le même que pour l'exercice précédent. Il est toujours marqué par la sous-budgétisation et les besoins en constante évolution : économie grandement influencée par les coûts de transport, augmentation des déplacements, étalement urbain, vieillissement du réseau routier et des autres infrastructures de transport et diminution de l'engagement du fédéral en ce qui a trait aux transports maritime, ferroviaire et aérien.

Au regard des priorités d'action que le Ministère a énoncées dans son plan de gestion des dépenses 2001-2002, les principaux résultats obtenus sont :

- la maximisation des ressources consacrées au maintien de l'état des chaussées et des structures et à l'optimisation de leur durée de vie utile et l'augmentation des efforts en matière de sécurité routière : 269,2 millions de dollars consacrés à l'entretien et à l'exploitation du réseau, des investissements de 337,1 millions pour la conservation des chaussées et des structures et des investissements de 214,4 millions en amélioration du réseau (données excluant la main-d'œuvre interne);
- le soutien de l'économie québécoise par l'amélioration de la qualité du réseau routier et de la capacité de certains grands axes : 171,8 millions d'investissements en développement du réseau routier (données excluant la main-d'œuvre interne);
- le maintien du niveau d'intervention auprès du monde municipal en matière de financement d'infrastructures routières : 140,6 millions versés en subventions d'aide au réseau routier municipal;
- la contribution active à la réalisation d'investissements majeurs en matière de transport en commun : la contribution aux services de dette de 162,8 millions;
- le maintien du soutien au fonctionnement de différents systèmes de transport des personnes : 107,2 millions au secteur terrestre, 46,7 millions au secteur maritime et 2,9 millions au secteur aérien;

  la poursuite des efforts entrepris dans le cadre de deux programmes d'aide : les chemins de fer d'intérêt local (5,5 millions) et la Route verte (8,3 millions).

En 2001-2002, une révision des durées de vie utile des investissements réalisés par le biais du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier et des périodes d'amortissement correspondantes a été effectuée.

Les durées de vie et les périodes d'amortissement ont été revisées pour trois raisons principales :

- l'expérience acquise dans la comptabilisation des dépenses d'immobilisation du fonds et la disponibilité d'informations plus fiables permettaient de raffiner nos calculs de durée de vie utile;
- certaines interventions, comme le recouvrement des chaussées et la réparation des éléments de surface des structures, étaient comptabilisées comme des dépenses de fonctionnement (sans aucune immobilisation) bien qu'elles aient une durée de vie utile de 10 à 15 ans et qu'elles permettaient d'accroître le potentiel de service du réseau routier;
- l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) recommande de revoir périodiquement la méthode d'amortissement et la durée de vie utile lorsque l'opportunité d'un changement est établie.

Une nouvelle durée de vie moyenne a été calculée pour chacun des axes d'intervention en se basant sur la durée de vie de chacune des composantes d'une route et d'une structure, ainsi que sur leur proportion dans les axes d'intervention, à partir de l'analyse des travaux effectués au cours des trois dernières années. Pour 2001-2002, cet ajustement engendre un impact financier majeur, soit une réduction de 125,6 millions de dollars des dépenses d'amortissement (investissements antérieurs au fonds) et de 138,1 millions de la contribution au fonds (investissements routiers faits depuis la création du fonds) pour une diminution totale des dépenses d'exercice de 263,7 millions.

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES GOUVERNEMENTALES

Les tableaux 3 et 4 présentent une répartition des dépenses; celle-ci est détaillée par région administrative, respectivement pour les programmes réguliers du Ministère et pour le FCARR.

En ce qui concerne les programmes réguliers, les dépenses se sont chiffrées à 1 437,1 millions de dollars. Les dépenses réalisées dans le cadre du FCARR atteignent, quant à elles, 904,8 millions.

3 Répartition des dépenses par programme du Ministère et par région administrative en 2001-2002

(000 $)

Région administrative	Infrastructures de transport	Systèmes de transport	Administration et services corporatifs	Total 2001-2002	Total 2000-2001	Total 1999-2000
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24 012,2	6 200,2	7,0	30 219,4	26 444,7	26 392,2
Bas-Saint-Laurent	41 704,8	3 574,6	10,0	45 289,4	39 026,8	38 881,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	23 670,2	4 426,5	8,0	28 104,7	23 934,2	25 661,3
Québec	32 781,8	14 509,9	76,9	47 368,6	44 527,8	48 464,0
Chaudière-Appalaches	53 780,9	6 277,0	28,0	60 085,9	51 542,3	50 272,0
Mauricie	23 142,3	3 717,6	20,5	26 880,4	23 091,7	22 796,2
Centre-du-Québec	27 526,3	1 948,8	17,4	29 492,5	26 172,5	26 576,6
Estrie	38 527,9	5 452,5	15,6	43 996,0	37 837,2	38 199,4
Montérégie	66 924,6	28 203,0	61,7	95 189,3	91 938,7	84 306,3
Montréal	28 438,7	178 879,8	141,0	207 459,5	197 452,2	191 739,4
Laval	7 786,5	8 323,7	38,9	16 149,1	13 336,1	17 704,5
Lanaudière	19 535,7	5 484,6	6,8	25 027,1	21 213,4	22 789,1
Laurentides	39 261,3	7 365,1	18,2	46 644,6	45 467,7	40 351,8
Outaouais	32 772,9	6 391,8	43,3	39 208,0	33 986,8	39 933,4
Abitibi-Témiscamingue	33 254,1	2 063,5	18,0	35 335,6	28 554,7	27 515,5
Côte-Nord	31 623,0	7 462,5	14,6	39 100,1	37 881,8	31 338,8
Nord-du-Québec	20 706,3	793,6	45,2	21 545,1	38 458,9	21 545,4
Total partiel	**545 449,5**	**291 074,7**	**571,1**	**837 095,3**	**780 867,6**	**754 465,1**
Directions centrales	446 517,1 ❶	65 121,7 ❷	88 325,6 ❸	599 964,4	759 889,1	835 533,7
TOTAL	**991 966,6**	**356 196,4**	**88 896,7**	**1 437 059,7**	**1 540 756,7**	**1 589 998,8**

❶ *Inclut une somme de 303,7 millions à titre d'amortissement pour les investissements et les coûts de financement à long terme du FCARR, ainsi qu'une somme de 102,2 millions à titre d'amortissement sur les immobilisations.*

❷ *Inclut les dépenses de la Commission des transports du Québec (12,5 millions).*

❸ *Inclut une somme de 8,6 millions à titre d'amortissement sur les immobilisations.*

RÉGION ADMINISTRATIVE	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	33 879,3	44 210,6	26 460,1
Bas-Saint-Laurent	42 648,2	30 211,2	38 041,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	60 356,7	54 526,1	42 751,3
Québec	61 829,0	67 988,8	45 877,9
Chaudière-Appalaches	57 855,7	38 169,3	39 362,7
Mauricie	35 436,6	28 140,6	26 003,2
Centre-du-Québec	32 913,3	31 578,8	27 302,6
Estrie	34 358,9	25 226,5	22 281,6
Montérégie	115 306,9	83 226,4	73 684,1
Montréal	112 370,5	78 994,9	137 481,9
Laval	68 432,5	38 378,7	16 734,4
Lanaudière	27 805,2	24 207,2	27 584,3
Laurentides	39 983,5	42 878,1	30 856,9
Outaouais	36 201,9	26 314,7	28 374,5
Abitibi-Témiscamingue	30 904,1	22 006,6	30 014,3
Côte-Nord	37 944,3	26 752,0	26 658,3
Nord-du-Québec	5 464,5	4 152,5	3 096,6
Total partiel	**833 691,1**	**666 963,0**	**643 065,9**
Directions centrales	71 117,5	62 372,4	57 176,5
TOTAL	**904 808,6**	**729 335,4**	**700 242,4**

Inclut des dépenses de 32,8 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal
Inclut des dépenses de 11,6 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal
Inclut des dépenses de 40,2 millions dans le cadre du Plan de décontamination de Montréal
Inclut des participations municipales de 34,0 millions
Inclut des participations municipales de 24,3 millions
Inclut des participations municipales de 13,1 millions

Remorquage : 124,6 M$
13,8 %

Activités de soutien : 47,9 M$
5,3 %

Dépenses communes indirectes : 9,3 M$
1,0 %

Travaux et dépenses connexes : 723,1 M$
79,9 %

Axe 1
Conservation des chaussées : 1 e-1 M$
26,4 %

Axe 2
Conservation des structures : 1 8e-0 M$
20,2 %

Axe 3
Amélioration du réseau routier : 214,4 M$
29,6 %

Axe 4
Développement du réseau routier : 172,6 M$
23,8 %

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (CTQ)

M^me^ Nicole Poupart, *présidente*

QUÉBEC :
200, chemin Sainte-Foy, 7^e^ étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : (418) 643-5694
Télécopieur : (418) 644-8034

MONTRÉAL :
545, boulevard Crémazie Est, 10^e^ étage
Bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone : (514) 873-2012
Télécopieur : (514) 873-4720

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)

M. Jacques Brind'Amour, *président-directeur général*

333, boulevard Jean-Lesage
Case postale 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone : (418) 528-3100
Télécopieur : (418) 644-0339

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC (STQ)

M. Jean-Yves Gagnon, *président-directeur général*

109, rue Dalhousie
Québec (Québec) G1K 9A1

Téléphone : (418) 643-2019
Télécopieur : (418) 643-7308

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT (AMT)

M^me^ Florence Junca-Adenot, *présidente-directrice générale*

500, Place d'Armes
25^e^ étage, bureau 2525
Montréal (Québec) H2Y 2W2

Téléphone : (514) 287-8726
Télécopieur : (514) 287-2460

Principales lois sous l'autorité du ministre des Transports

Code de la sécurité routière

L.R.Q., c. C-24.2 — modifiée par les chapitres c. 21 et c. 29 des lois de 2001 et ses règlements

Le Code de la sécurité routière établit les règles de circulation, les normes de comportement pour les usagers de la route et les normes de construction et d'équipement des véhicules. Le ministre des Transports a le pouvoir d'approuver tout règlement municipal visant la vitesse des véhicules, la circulation de véhicules lourds, le transport de matières dangereuses et la circulation de véhicules hors route sur un chemin public.

Loi sur le ministère des Transports

L.R.Q., c. M-28 — et ses règlements

C'est en vertu de la Loi sur le ministère des Transports que le ministre des Transports exerce la plus grande partie de ses pouvoirs en matière de transports et qu'il administre des fonds spéciaux.

Loi sur les transports

L.R.Q., c. T-12 — modifiée par le chapitre c. 27 des lois de 2001 et ses règlements

La Loi sur les transports régit le camionnage en vrac, le transport par autobus et le transport maritime. De plus, elle institue la Commission des transports du Québec.

Loi sur la voirie

L.R.Q., c. V-9 — modifiée par le chapitre c. 54 des lois de 2001 et ses règlements

La Loi sur la voirie a principalement pour objet le partage de la gestion du réseau routier entre le ministre des Transports et les municipalités. Elle régit les travaux de construction, de réfection et d'entretien des chemins et des ponts sous la responsabilité du ministre des Transports.

Autres lois dont l'application relève du ministre des Transports

Loi sur l'Agence métropolitaine de transport

L.R.Q., c. A-7.02 — modifiée par le chapitre c. 60 des lois de 2001

La Loi sur l'Agence métropolitaine de transport institue l'Agence métropolitaine de transport chargée de soutenir, de développer, de coordonner et de promouvoir le transport collectif dans la région de Montréal, d'exploiter les services de trains de banlieue, de favoriser l'intégration des services entre les différents modes de transport et d'augmenter l'efficacité des corridors routiers.

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

L.R.Q., c. C-60.1 — modifiée par le chapitre c. 60 des lois de 2001

La Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal permet, pour certaines municipalités de la région de Montréal, de créer des organismes dont la mission est d'établir et de coordonner un réseau de transport en commun de passagers autobus reliant leur territoire à celui de Montréal. Ce transport est effectué par contrat avec un transporteur privé.

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

L.R.Q., c. P-30.3 — modifiée par le chapitre c. 27 des lois de 2001 et ses règlements

La Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds établit un nouvel encadrement du transport routier au Québec. Elle a pour objet d'accroître la sécurité des usagers du réseau routier et de préserver l'intégrité de ce réseau. Elle vise les exploitants et les propriétaires de véhicules lourds qui circulent sur tout chemin ouvert à la circulation publique ainsi que les intermédiaires en service de transport.

Loi sur le transport par taxi

L.R.Q., c. T-11.1 — modifiée par le chapitre c. 15 des lois de 2001 et ses règlements

La Loi sur le transport par taxi régit le transport par taxi et par limousine au Québec. Elle permet la décentralisation de certains pouvoirs à des autorités régionales. Cette loi, y compris sa réglementation, est appelée à être remplacée au cours de l'année 2002 par la Loi concernant les services de transport par taxi (2001, c. 15) dont certaines dispositions sont déjà en vigueur.

Loi sur les sociétés de transport en commun

L.Q., 2001, c. 23 — modifiée par le chapitre c. 66 des lois de 2001

La Loi sur les sociétés de transport en commun institue, à compter du 31 décembre 2001, neuf sociétés de transport en commun en remplacement des cinq sociétés de transport et des quatre sociétés intermunicipales existantes à cette date, compte tenu des fusions municipales effectives à compter du 1er janvier 2002.

Loi sur la Société des traversiers du Québec

L.R.Q. c. S-14

La Loi sur la Société des traversiers du Québec crée la Société des traversiers du Québec qui a pour mission de fournir des services de transport par traversier entre les rives du fleuve, des rivières et des lacs situés au Québec.

Loi sur la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau–Hauterive

L.Q., 1975, c. 48

La Loi sur la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau–Hauterive crée la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau–Hauterive et a pour objet l'aménagement et l'administration d'un complexe portuaire et ferroviaire à Baie-Comeau.

Loi concernant la Compagnie de gestion de Matane inc.

L.Q., 1975, c. 105

La Loi concernant la Compagnie de gestion de Matane inc. permet au ministre des Transports d'autoriser la Compagnie de gestion de Matane inc. à fournir un service de traversier.

Loi sur les chemins de fer

L.R.Q., c. C-14.1 — et ses règlements

La Loi sur les chemins de fer s'applique aux compagnies de chemins de fer de compétence québécoise et aux entreprises exploitant du matériel ferroviaire à l'extérieur d'un site industriel. Elle régit leur pouvoir d'expropriation et leurs relations commerciales. Elle prévoit un mécanisme d'arbitrage des différends et prescrit un certificat d'aptitude pour commencer des activités de transport ferroviaire.

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

L.R.Q., c. S-3.3 — et ses règlements

La Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé complète la Loi sur les chemins de fer en imposant des normes minimales de sécurité applicables non seulement aux chemins de fer mais aussi à tous les ouvrages de transport terrestre guidé.

VOIRIE

Loi sur l'expropriation

L.R.Q., c. E-24

La Loi sur l'expropriation régit toutes les expropriations effectuées au Québec en vertu d'une loi provinciale et elle en établit la procédure. (L'application des titres 2 et 3 relève du ministre des Transports).

Loi sur la publicité le long des routes

L.R.Q., c. P-44 — et ses règlements

La Loi sur la publicité le long des routes contient des dispositions particulières en matière de publicité commerciale ou non commerciale et institue, pour la publicité commerciale, un régime de permis. Elle s'applique le long des routes que le ministère des Transports entretient mais ne s'applique pas dans le territoire d'une municipalité régie par la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19) ou une réserve indienne.

Loi concernant la construction d'un tronçon de l'autoroute 30 entre Châteauguay et Sainte-Catherine

L.Q. 1990, c. 33

La Loi concernant la construction d'un tronçon de l'autoroute 30 entre Châteauguay et Sainte-Catherine dont l'objet a été réalisé visait à permettre la construction d'un tronçon routier contournant la réserve Kahnawake.

Loi interdisant l'affichage publicitaire le long de certaines voies de circulation

L.Q., 2000, c. 58

La Loi interdisant l'affichage publicitaire le long de certaines voies de circulation a pour objet d'interdire l'installation, en milieu urbain, le long de voies rapides et sur des ponts ou à leurs abords, de nouveaux panneaux publicitaires destinés à ceux qui y circulent. Elle prévoit certaines exceptions à cette interdiction, notamment en prenant en compte l'emplacement et les dimensions des affiches.

AUTRES

Loi sur les véhicules hors route

L.R.Q., c. V-1.2 — modifiée par le chapitre c. 57 des lois de 2001 et ses règlements

La Loi sur les véhicules hors route a pour objet de réglementer l'utilisation et la circulation des véhicules hors route tant sur les terres du domaine de l'État que du domaine privé.

Loi concernant la reconstruction et le réaménagement de territoires affectés par les pluies diluviennes survenues les 19 et 20 juillet 1996 dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean

L.Q. 1997, c. 60

La Loi concernant la reconstruction et le réaménagement de territoires affectés par les pluies diluviennes survenues les 19 et 20 juillet 1996 dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean permet l'acquisition des biens et droits nécessaires à la reconstruction et au réaménagement du territoire dévasté par les pluies diluviennes survenues au Saguenay–Lac-Saint-Jean en juillet 1996.

Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport

L.Q. 2000, c. 49

La Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport établit des normes pour la réalisation de projets de construction, de réfection ou d'exploitation d'infrastructures de transport en partenariat avec le secteur privé.

LA CLASSIFICATION DU RÉSEAU ROUTIER

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 185 000 kilomètres. Il est composé de routes relevant de la compétence du ministère des Transports (réseau routier supérieur – 29 477 kilomètres), des municipalités (réseau routier local – 90 500 kilomètres), du ministère des Ressources naturelles (routes d'accès aux ressources – 61 500 kilomètres), d'Hydro-Québec (3 300 kilomètres) et du gouvernement fédéral (500 kilomètres).

Le **réseau routier supérieur,** qui relève de la compétence du Ministère, comprend 29 477 kilomètres (longueur pondérée) de routes réparties en cinq classes :

- le **réseau autoroutier,** qui comprend l'ensemble des infrastructures autoroutières, numérotées de 0 à 99 et de 400 à 999;
- le **réseau national,** qui rassemble les grands axes routiers interrégionaux et ceux qui relient les agglomérations principales (généralement de 25 000 habitants et plus). Ces axes routiers sont numérotés de 100 à 199;
- le **réseau régional** qui regroupe les routes faisant le lien entre les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) et entre celles-ci et les agglomérations principales. Ces axes routiers sont numérotés de 200 à 399;
- le **réseau collecteur,** dont la vocation est de relier les petites agglomérations (moins de 5 000 habitants) aux plus importantes, directement ou par une route de classe supérieure. Ces routes ne sont pas numérotées;
- le **réseau d'accès aux ressources,** qui donne accès à des zones de ressources naturelles ou à des zones de récréation ou de conservation de compétence gouvernementale, à l'exclusion des routes relevant du ministère des Ressources naturelles.

Le tableau suivant présente la répartition des routes du réseau routier supérieur selon cette classification.

CLASSE DE ROUTE	LONGUEUR ITINÉRAIRE EN KILOMÈTRES	LONGUEUR PONDÉRÉE EN KILOMÈTRES
Autoroutes	1 943,8	4 972,8
Nationales	8 431,0	9 721,7
Régionales	5 379,6	5 635,7
Collectrices	7 671,6	7 756,8
Accès aux ressources	1 412,4	1 390,1
TOTAL	**24 838,3**	**29 477,1**

(1) *La longueur itinéraire est la distance exacte entre deux points donnés.*

(2) *La longueur pondérée est mesurée en kilomètres équivalant à deux voies. Cette longueur est utilisée par le Ministère pour ses besoins d'entretien du réseau routier.*

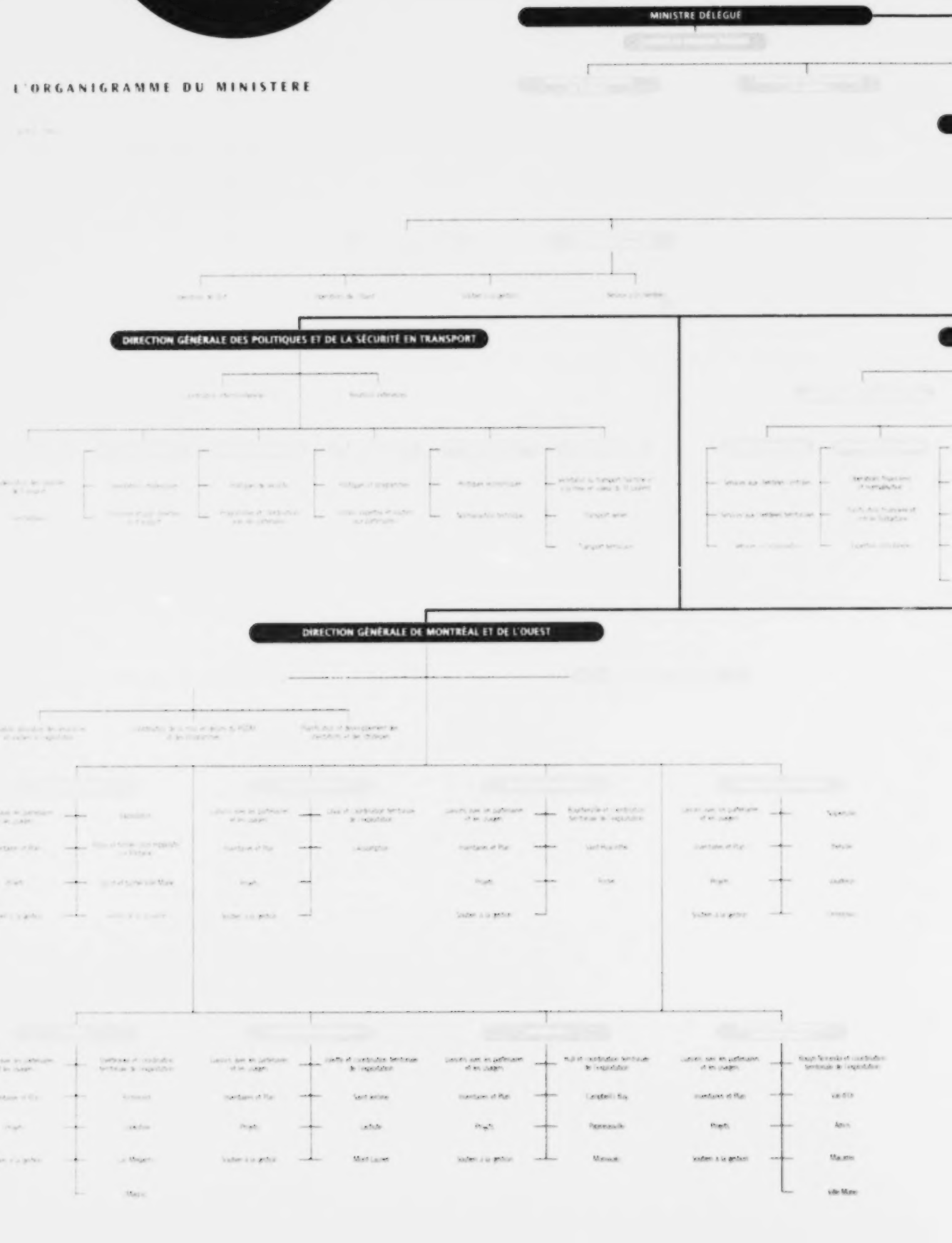
Par exemple, 1 kilomètre itinéraire à autoroute à 4 voies séparées par un terre-plein compte pour 2 kilomètres en longueur pondérée.

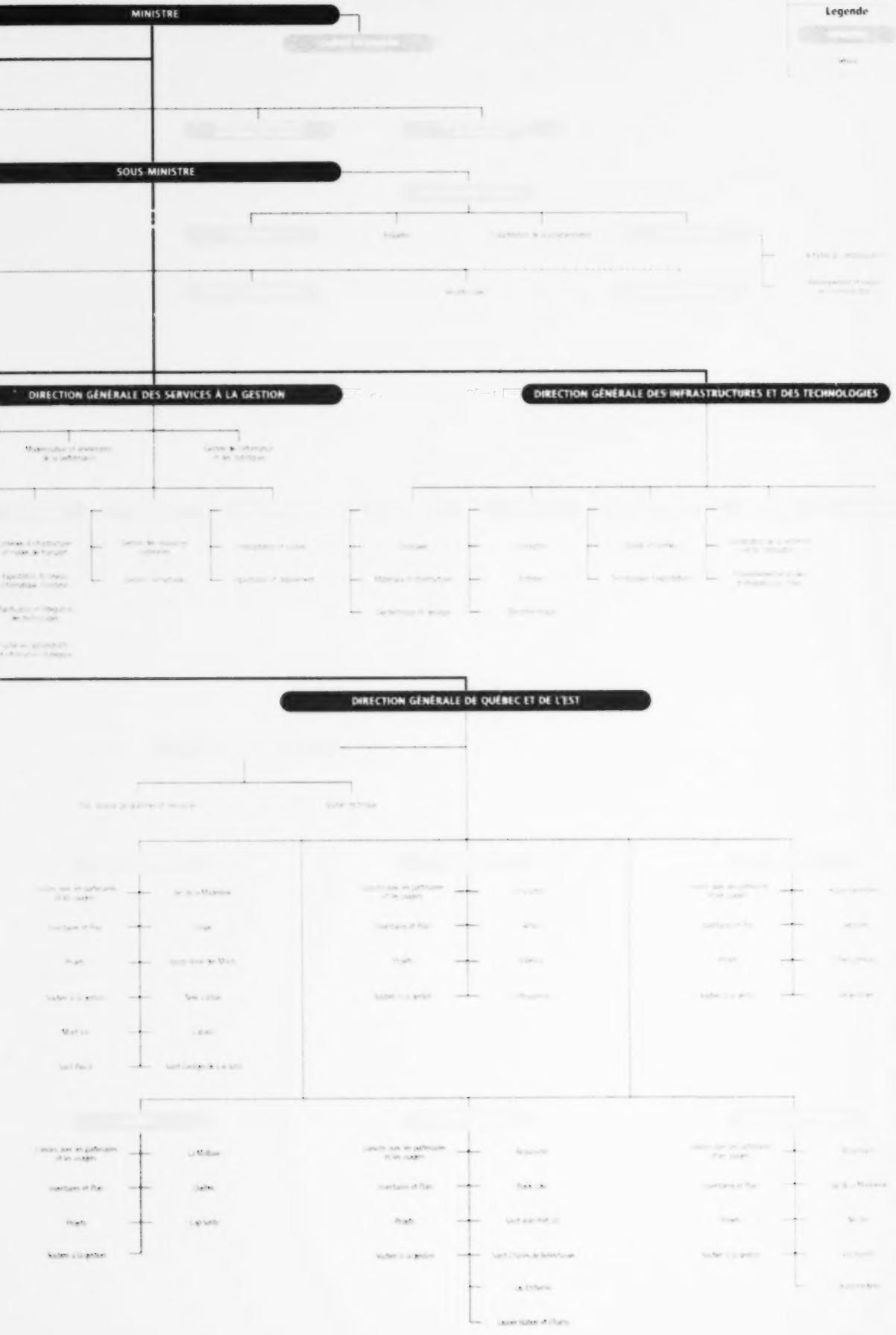
Le **réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur** est un sous-ensemble du réseau routier supérieur. Il est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur québécois effectué tant avec le reste du Canada qu'avec les principaux partenaires internationaux, et plus particulièrement avec les États-Unis. Ce réseau comprend 6 110 kilomètres (longueur pondérée) des 29 477 kilomètres du réseau routier supérieur.

L'ORGANISATION TERRITORIALE DU MINISTERE

Annexe VI

L'ORGANIGRAMME DU MINISTERE




MINISTRE
SOUS-MINISTRE
DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES À LA GESTION
DIRECTION GÉNÉRALE DES INFRASTRUCTURES ET DES TECHNOLOGIES
DIRECTION GÉNÉRALE DE QUÉBEC ET DE L'EST

Centre de gestion de l'équipement roulant

Table DES MATIÈRES

- MESSAGE DU DIRECTEUR
- LETTRE DE DÉCLARATION
- RAPPORT DE VALIDATION DE LA VERIFICATION INTERNE
- PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
- COMITÉ CONSULTATIF
- STRUCTURE DE L'ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES
- FAITS SAILLANTS
- PRODUITS, SERVICES ET CLIENTÈLE
- RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
- PROFIL DU PARC DE VÉHICULES
- ACQUISITIONS ET VENTES
- VEILLE TECHNOLOGIQUE
- REALISATIONS 2001-2002
- PERSPECTIVES 2002-2003
- ETATS FINANCIERS 2001-2002

Message du DIRECTEUR

La dernière année du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été marquée par la communication et la recherche de nouveaux marchés. Le CGER est conscient que l'atteinte des résultats repose sur la participation accrue de chaque employé, d'où l'importance de la mobilisation du personnel. Pour ce faire, il a fait un sondage auprès de ses employés pour connaître leur degré de mobilisation, le cœur d'une unité autonome de service étant son personnel.

Au cours de la prochaine année, le CGER compte prendre des actions concrètes pour augmenter le niveau de mobilisation de son personnel. Il vise également à maintenir des taux de location compétitifs. Le Centre doit donc assurer différentes actions visant la réduction des coûts administratifs. L'amortissement des frais fixes sur des volumes d'affaires plus élevés devient un objectif prioritaire pour le CGER. Ainsi, la fidélisation de sa clientèle et la recherche de nouveaux marchés demeurent encore des priorités pour 2002-2003.

Après cinq ans d'existence, le CGER a pris sa vitesse de croisière et les résultats qu'il a obtenus en 2001-2002 démontrent le niveau de performance de l'organisation et l'atteinte des objectifs fixés au Plan d'action.

Je suis donc fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2001-2002; ils sont le fruit d'un bon travail d'équipe. Je tiens à souligner la précieuse collaboration de tous les employés et leur participation à la réussite du CGER, et à les remercier chaleureusement. Je désire également remercier tous les clients du CGER pour leur confiance et leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont contribué à faire avancer le CGER par leurs conseils, leur appui et leurs encouragements.

GERARD BRICHAU
Directeur

Lettre de DÉCLARATION

Ce document constitue le cinquième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER). Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant contenus dans ce document sont sous la responsabilité du directeur, des gestionnaires et des responsables de secteur du Centre. Ils sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans ce rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2001-2002.

La Direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2001-2002, des systèmes d'information et des mesures de contrôle de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés à l'entente de gestion et au Plan d'action.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée au présent rapport annuel, à l'exception de la section sur les états financiers 2001-2002. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation de la vérification interne.

À notre avis, les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

La direction :

GÉRARD BRICHAU
Directeur

ALAIN COSSETTE
Chef du Service des opérations de l'Ouest

RICHARD CÔTE
Chef du Service de soutien à la gestion

RICHARD DUMAIS
Chef du Service des opérations de l'Est

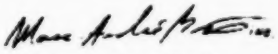
CLAUDE OTIS
Chef du Service à la clientèle

Les gestionnaires d'exploitation régionale (GER) et les responsables de secteur :

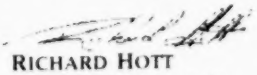
JEAN BEGIN
GER de Montréal

JEAN-CLAUDE FRÉCHETTE
GER de l'Est-de-la-Montérégie

LOUIS MARCOTTE
GER de la Chaudière-Appalaches

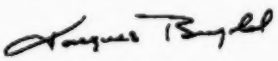


MARC-ANDRE BOIS
Responsable du Secteur de l'ingénierie et des acquisitions



RICHARD HOTT
GER de la Mauricie et du Centre-du-Québec

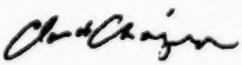
ALAIN MARQUIS
GER de Québec



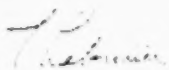
JACQUES BUJOLD
GER du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau

SERGE LACOMBE
GER des Laurentides–Lanaudière

CÉLINE ROUTHIER
Responsable du Secteur de l'administration et des finances



CLAUDE CHAVIGNY
GER de l'Estrie

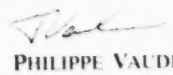


FRANCINE LALONDE
Responsable du Secteur des ressources humaines

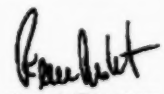
ALAIN VALLÉE
Responsable du Secteur de la formation

YVES DOYON
GER de l'Ouest-de-la-Montérégie

JEAN-LUC LEBLANC
GER de la Côte-Nord

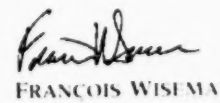


PHILIPPE VAUDRIN
GER de l'Outaouais

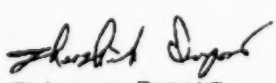


RENE DROLET
GER de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec

PIERRE LESSARD
GER de Rouyn-Noranda



FRANÇOIS WISEMAN
Responsable du Secteur des systèmes d'information



THÉOPHILE DUPONT
GER du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés aux pages 108 à 144 du rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CGER.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications présentés aux pages 108 à 144 du rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Louise Boily

LOUISE BOILY
Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports

Québec, octobre 2002

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 5 500 véhicules et équipements connexes, plus de 4900 lui appartenant et 775 qu'il entretient et répare selon une tarification horaire. Un réseau de 57 ateliers de mécanique et de 4 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec relève également du Centre.

Mission

La mission du CGER est d'assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour la réalisation de l'ensemble de leurs activités et de les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de manière à en permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.

Vision

À moyen terme, le Centre vise à devenir le fournisseur des organismes publics du Québec pour assurer les services de gestion de leur parc de véhicules et des équipements connexes.

Orientations

- Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction de la clientèle.
- Assurer l'autofinancement de l'ensemble c activités, tout en offrant des services à des tarifs concurrentiels par l'u sation efficace des ressources disponibles.
- Optimiser l'utilisation des ressources en a ant la promotion des services aux organismes publics.

M[illegible] une veille technologi[illegible]s le but de favoriser et de promouvoir [illegible]isation d'équipements [illegible] accroître la productivité.

Satisfaction de la clientèle

Les clients sont au cœur des préoccupations du CGER. Ce dernier désire assurer leur satisfaction en leur offrant des produits et des services de qualité partout au Québec ainsi que des taux concurrentiels, de même qu'en établissant des communications efficaces.

Responsabilisation des employés

Le CGER mise sur l'expertise de ses employés afin de favoriser sa croissance et l'amélioration de ses produits et services. Pour assurer des services de qualité et atteindre l'efficience, le CGER encourage la créativité et l'ingéniosité de ses employés.

Esprit d'entreprise

Les employés du CGER doivent contribuer à la croissance de l'organisation en acquérant un esprit d'entreprise facilitant leurs relations avec la clientèle ou avec les partenaires, ainsi que par leur participation à l'amélioration et au rayonnement des produits et services.

Gestion intègre

Les activités de commercialisation du CGER sont guidées par des objectifs d'autofinancement et de saine gestion des biens de l'État, lesquels constituent des gages d'intégrité à l'égard de sa clientèle.

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, le Comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il a également à fournir son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Les membres de ce comité sont nommés par le sous-ministre des Transports et sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du Centre de gestion de l'équipement roulant participe aux délibérations du Comité consultatif. En 2001-2002, les membres du Comité consultatif étaient :

Tom Banks,
directeur général, Kenworth Montréal;

Jacinthe Ducharme,
conseillère en organisation du travail, Syndicat de la fonction publique du Québec;

Michel Dumas,
chef du Service des transports, Sûreté du Québec;

Jean Lavoie,
directeur des travaux publics, Ville de Québec;

Jean-Pierre Tremblay,
directeur territorial du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ministère des Transports.

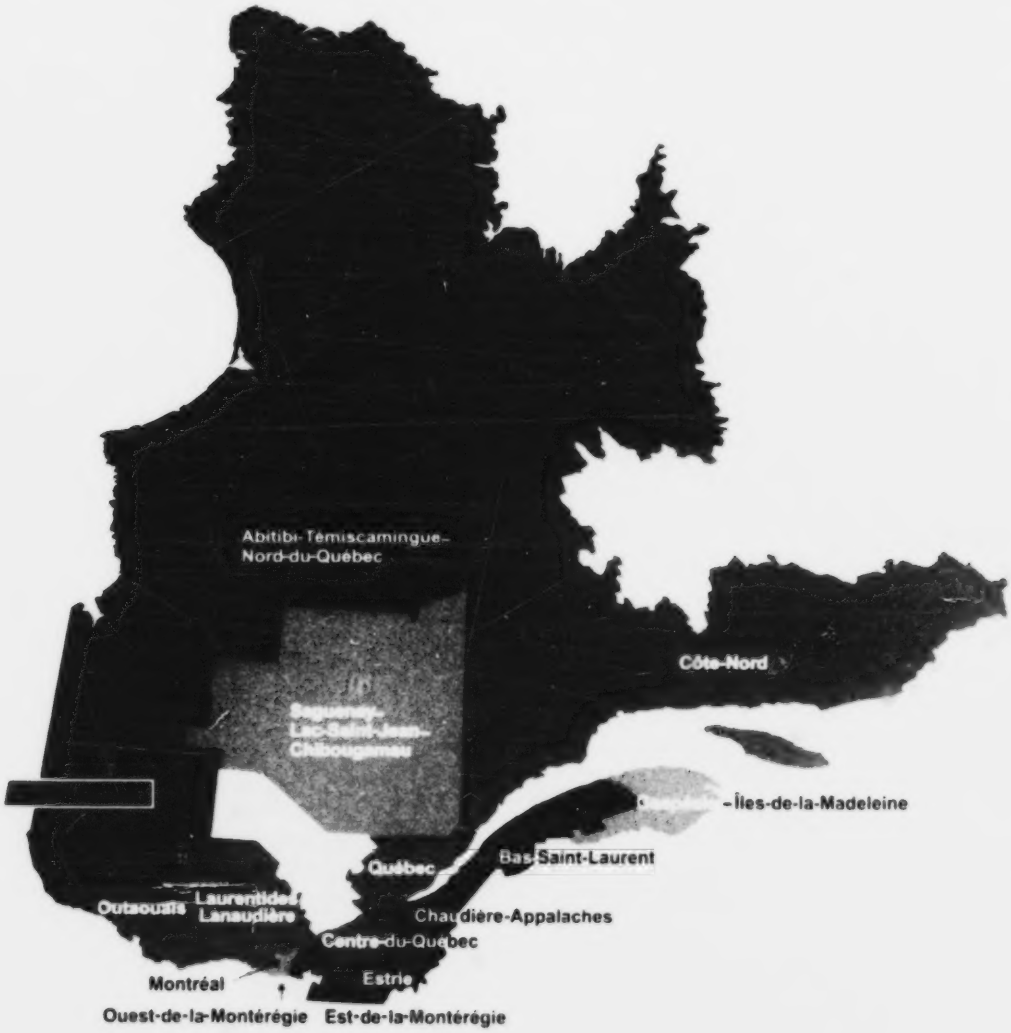
Le directeur du CGER a rencontré, le 4 juillet 2001, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2000-2001 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés au Plan d'action 2001-2002. Après cette présentation, les membres ont notamment apporté les commentaires suivants :

- le CGER devrait avoir davantage d'allégements de la part du Conseil du trésor, principalement en ce qui concerne l'acquisition des véhicules légers, et ce, afin d'assurer son autofinancement et un service à la clientèle de qualité;
- l'indicateur sur les unités pondérées devrait être mieux défini;
- le système de facturation du CGER devrait être revu, afin de répondre aux plaintes reçues en 2000-2001 concernant l'absence de certains renseignements sur la facture.

Le 3 juin 2002, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2001-2002 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus au Plan d'action 2002-2003. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2001-2002 :

- l'indicateur ayant trait à la comparaison des unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) devrait être retiré, puisque plusieurs éléments de comparaison ne sont pas présents au rapport de la NAFA;
- le CGER doit obtenir les marges de manœuvre requises pour rendre compte de sa performance.

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec ainsi que de 57 ateliers de mécanique et de 4 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER dans l'ensemble de la province.



Le CGER compte 368 employés, dont plus de 250 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

L'effectif du CGER selon le corps d'emploi

CORPS D'EMPLOIS	EFFECTIF RÉGULIER	OCCASIONNEL	TOTAL	100 %
Cadre	**28**	**0**	**28**	**7,61 %**
Cadre supérieur	2	0	2	0,54
Cadre intermédiaire 8	2	0	2	0,54
Cadre intermédiaire 7	1	0	1	0,27
Cadre intermédiaire 4	23	0	23	6,25
Professionnel	**12**	**2**	**14**	**3,80 %**
Agent de la gestion financière	2	0	2	0,54
Agent d'information	1	1	2	0,54
Agent de recherche et de planification socio-économique	1	0	1	0,27
Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	2		2	0,54
Conseiller en gestion des ressources humaines	1	0	1	0,27
Ingénieur	5	1	6	1,63
Technicien	**28**	**4**	**32**	**8,70 %**
Technicien en administration	19	1	20	5,43
Technicien de l'équipement motorisé	4	0	4	1,09
Technicien en informatique	5	1	6	1,63
Instructeur en opération d'équipements mobiles	2	0	2	0,54
Personnel de bureau	**29**	**14**	**43**	**11,68 %**
Agent de bureau	9	6	15	4,08
Agent de secrétariat	7	7	14	3,80
Dessinateur	1	0	1	0,27
Magasinier	12	1	13	3,53
Ouvrier	**149**	**102**	**251**	**68,20 %**
Mécanicien	135	91	226	61,41
Débosselage et peinture	3	5	8	2,17
Préposé au matériel	3	0	3	0,82
Forgeron-soudeur	8	6	14	3,80
TOTAL	**246**	**122**	**368**	**100 %**

L'effectif du CGER par unité administrative et corps d'emploi

RÉGION	CADRE	PROFESSIONNEL	FONCTIONNAIRE	OUVRIER	TOTAL
Centre administratif	13	13	41	14	81
Zone de l'Abitibi-Témiscamingue	1		2	14	17
Zone de Rouyn-Noranda	1		1	10	12
Zone du Bas-Saint-Laurent	1		1	20	22
Zone du Centre-du-Québec				10	10
Zone de la Chaudière-Appalaches	1		3	17	21
Zone de la Côte-Nord	1		2	8	11
Zone de l'Estrie	1		2	14	17
Zone de la Gaspésie	0	0	2	12	14
Zone des Laurentides-Lanaudière	1	0	2	19	22
Zone de la Mauricie	1	0	2	11	14
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	1	0	2	12	15
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	1	0	2	17	20
Zone de Montréal	1	0	4	20	25
Zone de l'Outaouais	1		1	7	9
Zone de Québec	2	0	4	20	26
Zone du Saguenay–Lac-Saint-Jean	1		2	13	16
TOTAL	**28**	**14**	**75**	**251**	**368**

L'effectif du CGER par catégorie d'emplois et par sexe

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Cadre supérieur	0	2	2
Cadre intermédiaire	0	26	26
Professionnel	4	10	14
Fonctionnaire	15	60	75
Ouvrier	0	251	251
TOTAL	**49**	**319**	**368**
Pourcentage	**14 %**	**86 %**	**100 %**

DIRECTION

Analyse de gestion de parc

Communications

Projets spéciaux

SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'OUEST

Mauricie

Centre-du-Québec

Est-de-la-Montérégie

Ouest-de-la-Montérégie

Montréal

Laurentides-Lanaudière

Outaouais

Abitibi-Témiscamingue

Rouyn-Noranda

SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'EST

Côte-Nord

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Bas-Saint-Laurent

Chaudière-Appalaches

Québec

Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau

Estrie

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Ventes

Marketing

Tarification

SERVICE DU SOUTIEN À LA GESTION

Système de gestion de parc

Recherche et développement

Ingénierie

Acquisitions

Prise en charge du parc de véhicules de la Ville de Rouyn-Noranda

Le CGER a signé une entente de service avec la Ville de Rouyn-Noranda, en septembre 2001, afin d'assumer la gestion globale de son parc qui compte quelque 90 véhicules et équipements.

Analyse de gestion de parc de véhicules

Deux municipalités ont demandé une analyse de gestion de leur parc de véhicules en 2001-2002. Il s'agit des villes d'Amos et de Val-d'Or.

Signature de plusieurs ententes de service avec des organismes municipaux

Plus de 12 nouveaux clients provenant d'organismes municipaux ont signé des ententes de location clés en main avec le CGER en 2001-2002. Ces ententes représentent quelque 45 véhicules et équipements connexes.

Participation à différents salons touchant le monde municipal

Le CGER a participé à plusieurs salons concernant le monde municipal, notamment celui des Affaires municipales qui s'est tenu au Centre des congrès de Québec en septembre 2001.

Fabrication d'un camion de marquage à l'acrylique pour le ministère des Transports et pour la Ville de Montréal

Les services de génie-conseil du CGER ont conçu et fabriqué un camion 10-roues de marquage à la peinture acrylique, qui est le premier du genre au Québec. Ce camion utilise une peinture à base d'eau, laquelle est beaucoup moins polluante que la peinture alkyde. Un camion 6-roues du même type a également été conçu et fabriqué pour la Ville de Montréal.

Participation du CGER au Congrès international

Le CGER a participé au Congrès international de la viabilité hivernale qui s'est tenu au Japon en janvier 2002. Cet événement, qui était organisé par l'Association internationale permanente des congrès de la route (AIPCR), a permis au CGER de promouvoir son expertise en gestion de parc de véhicules, particulièrement en ce qui a trait à la gestion des équipements de déneigement. Il a également pu échanger sur ses manières de faire et ses méthodes de gestion.

Sondage (indice) auprès des employés du CGER

Le CGER a effectué un sondage, nommé l'indice de performance humaine, auprès de ses employés. Il s'agissait de mesurer les conditions de mobilisation des membres du personnel à partir de leurs perceptions individuelles et collectives. Le questionnaire a été transmis à 333 employés en novembre 2001. De ce nombre, 203 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de participation de 61 %. Le questionnaire comptait 40 questions qui étaient mesurées selon 7 conditions de mobilisation, soit l'information, la relation avec le supérieur immédiat, le développement du savoir-faire, l'utilisation de l'expertise et du potentiel, le travail en équipe, l'organisation du travail et le climat de travail.

Selon les résultats atteints pour chacune des conditions de mobilisation, l'indice de performance humaine du CGER est de 72 %, la moyenne obtenue généralement dans d'autres organisations étant de 70 %. Ce sondage a également permis de recueillir plus de 328 commentaires, suggestions et attentes formulés par 113 employés. Ils ont été remis à chacun des gestionnaires concernés afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires pour améliorer les manières de faire dans leur unité.

La clientèle du CGER est composée de ministères, d'organismes publics, incluant ceux des réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que d'organismes municipaux. Toutefois, en raison de l'importance de son parc de véhicules, le ministère des Transports demeure le principal client du CGER. Il est à noter que les ministères et organismes font affaire avec le CGER sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'ils ne sont soumis à aucune obligation.

Les produits et services du CGER sont la location de véhicules et d'équipements connexes, l'entretien et la réparation selon une tarification horaire, l'analyse de gestion de parc de véhicules, les services de genie-conseil, la formation et la fourniture de carburant.

LOCATION DES VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS CONNEXES

La location à long terme

Ce type de location tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, excluant les frais de carburant. Les clients peuvent ainsi se concentrer sur leur mission, alors que la gestion des véhicules est confiée à des spécialistes. Le taux de location couvre la gestion globale du parc de véhicules, dont :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident s'il ne s'agit pas d'une utilisation abusive;
- l'immatriculation;
- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- l'identification visuelle des véhicules.

Au 31 mars 2002, 251 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 141 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec et 11 avec des municipalités. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2002, 4 436 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2001-2002 résultant de la location clés en main a été de 41 941 005 $, incluant la location à court terme.

Les 4 436 véhicules et équipements connexes loués du CGER

au 31 mars 2002

Véhicule routier **1 814**

Équipement **1 215**

Camion **498**

Véhicule-outil **312**

Matériel technique **299**

Matériel-outil technique **213**

Matériel divers **85**

L'évolution de la clientèle pour la location clés en main

	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
MINISTÈRE OU ORGANISME	**Ententes**	**Véhicules**	**Ententes**	**Véhicules**	**Ententes**	**Véhicules**
Ministère des Transports	92	3 943	92	3 812	99	3 795
Ministère des Affaires municipales et de la Métropole	—	—	—	—	1	1
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	21	60	26	88	26	97
Ministère du Conseil exécutif	—	—	—	—	1	3
Ministère de la Culture et des Communications	1	1	4	4	5	5
Ministère de l'Environnement	—	—	2	3	2	2
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1	1	2	2	5	5
Ministère de la Famille et de l'Enfance	—	—	1	2	2	4
Ministère des Finances	—	—	—	—	1	1
Ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie	—	—	—	—	1	1
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	—	—	1	1	2	5
Ministère des Ressources naturelles	5	5	8	14	11	23
Ministère du Revenu	—	—	1	1	1	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	1	1	1	5	2	13
Ministère de la Sécurité publique	5	54	7	52	19	91
Tourisme Québec	1	2	1	5	1	5
Bureau du coroner	—	—	—	—	1	1
Conseil du trésor	—	—	—	—	1	10
Investissement Québec	—	—	1	1	1	1
Régie des alcools, des courses et des jeux	1	6	1	6	1	8
Régie du bâtiment	—	—	2	4	9	33
Services aériens	—	—	—	—	1	1
Société des établissements de plein air du Québec	4	12	4	5	13	20
Société de la faune et des parcs	—	—	1	1	2	2
Société d'habitation du Québec	1	2	1	2	1	2
Sûreté du Québec	5	54	9	70	7	60
Hema-Québec	1	41	1	37	1	37
Centre hospitalier Chauveau	—	—	—	—	1	1
Centre hospitalier Gatineau-Memorial	—	—	—	—	1	1
Centre hospitalier du Pontiac	—	—	1	1	1	2
Centre hospitalier Saint-Joseph de La Malbaie	—	—	—	—	1	1
Centre jeunesse de Québec	—	—	1	2	1	8
Centre jeunesse du Saguenay	—	—	—	—	1	1
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	—	—	1	2	1	3
Centre de recherche Les Buissons	—	—	1	1	1	1
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec	—	—	—	—	1	2
Office des personnes handicapées du Québec	—	—	—	—	1	1
St-Brigid's Home	—	—	—	—	1	1
Commission scolaire de la Baie-James	—	—	—	—	1	3
Commission scolaire du Lac-Abitibi	1	2	2	3	2	5
Commission scolaire du Pays des Bleuets	—	—	1	1	1	1
Commission scolaire Pierre-Neveu	—	—	—	—	1	2
Service du renseignement criminel	—	—	—	—	1	3
Société protectrice contre la cruauté envers les animaux	—	—	—	—	1	1
Service de police de la communauté urbaine de Montréal	—	—	—	—	1	15
Sûreté municipale de Chambly	—	—	—	—	1	2
Régie intermunicipale de police la Rivière-du-Nord	—	—	1	2	1	2
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	—	—	1	2	1	2
Régie intermunicipale de police du Richelieu	—	—	—	—	1	4
Ville d'Amos	—	—	—	—	1	1
Ville de Baie-Saint-Paul	—	—	—	—	1	4
Ville de Belleterre	—	—	1	2	1	2
Ville de Buckingham	—	—	—	—	1	2
Ville de Cargnan	—	—	—	—	1	2
Ville de Masson-Angers	—	—	—	—	1	2
Ville de Mont-Tremblant	—	—	—	—	1	2
Ville de Pierrefonds	—	—	—	—	1	1
Ville de Pincourt	—	—	1	3	1	9
Ville de Rouyn-Noranda	—	—	1	1	1	381
Municipalité de Sainte-Thérèse-de-Gaspé	—	—	1	4	—	—
Municipalité de Val-d'Or	—	—	—	—	1	1
TOTAL	**140***	**4 184***	**179**	**4 143**	**251**	**4 436**

* *Afin d'obtenir une même base de comparaison, le CAI R présente les données à une même date, soit au 31 mars de chaque année. Les données du* Rapport annuel de gestion 1999-2000 *étaient différentes, car elles présentaient un portrait de l'année et non celui à une date précise.*

LA LOCATION À COURT TERME

Tout comme la location à long terme, la location à court terme tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, à l'exclusion des frais de carburant. Ce produit a été conçu à l'intention des clients qui ont des besoins saisonniers. Il est offert pour une période minimale de six mois et ne vise que quelques catégories de véhicules légers.

L'évolution de la clientèle pour la location à court terme

	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
MINISTÈRE OU ORGANISME	**Ententes**	**Véhicules**	**Ententes**	**Véhicules**	**Ententes**	**Véhicules**
Ministère des Transports	25	90	42	157	47	183
Société des établissements de plein air du Québec	2	7	6	20	11	25
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	0	0	1	1	2	3
Ministère des Ressources naturelles	0	0	2	2	1	1
Ministère de l'Environnement	0	0	4	4	1	1
Commission scolaire Pierre-Neveu	0	0	0	0	1	1
TOTAL	**27**	**97**	**55**	**184**	**63**	**214**

LA LOCATION DE BASE

Ce type de location comprend le financement, l'entretien préventif et l'immatriculation du véhicule. La période de location peut varier de 24 à 60 mois, par tranches de 6 mois. Ce type de location ne vise que quelques catégories de véhicules légers.

À l'occasion d'ateliers de discussion avec les clients du CGER à l'été 1999, plusieurs avaient suggéré au Centre d'offrir la location de base, ce qu'il a fait dès l'automne de la même année. Aucun client n'a cependant signé d'entente de ce type jusqu'à présent.

LA LOCATION PARTAGÉE

Étant donné la nature des services qu'ils offrent, plusieurs organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements. Pour ce faire, les deux clients signent conjointement avec le CGER une entente prévoyant une location annuelle d'au moins 10 mois. La durée totale minimale du contrat est de trois ans.

Au cours de rencontres avec le CGER à l'été 1999, plusieurs clients avaient suggéré au Centre d'offrir ce produit, à savoir la location partagée, ce que le Centre a fait dès l'automne de la même année. Aucun client n'a cependant signé d'entente de ce type jusqu'à présent.

La réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

En raison de son expertise dans le domaine, le CGER offre à ses clients la possibilité de faire réparer et entretenir leurs véhicules dans ses ateliers de mécanique, et ce, selon une tarification horaire. Des services de réparation et d'entretien mécanique très spécialisés sont également offerts. Le Centre compte plus de 250 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tout type d'équipement. Il est également à noter que les 57 ateliers de mécanique du CGER sont reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

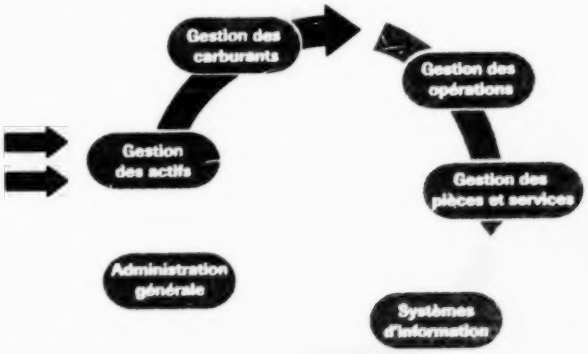
Au 31 mars 2002, 1632 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2001-2002, 775 ont été réparés et entretenus au CGER pour un montant de 1 633 102 $, incluant différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également bénéficié de ce service en demandant des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements, totalisant des revenus de 1 270 026 $. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 2 903 128 $.

L'évolution de la clientèle au regard de la réparation et de l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	
MINISTÈRE OU ORGANISME	**NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS**	**NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS**	**NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION**	**NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS**
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	28	33	39	24
Conseil du trésor	0	0	3	2
Ministère de l'Environnement	249	320	124	58
Ministère des Ressources naturelles	183	258	298	130
Ministère du Revenu	0	4	7	7
Ministère de la Santé et des Services sociaux	0	5	5	5
Ministère de la Sécurité publique	57	78	90	67
Tourisme Québec	0	2	2	2
Ministère des Transports	39	21	38	21
Services aériens	0	33	33	19
Société de l'assurance automobile du Québec	24	60	149	100
Société des établissements de plein air du Québec	31	8	33	5
Société de la faune et des parcs	38	264	489	186
Société immobilière du Québec	0	1	1	0
Sûreté du Québec	8	74	87	67
Hema-Québec	18	23	3	2
Centre de formation en transport lourd	0	84	84	13
Commission scolaire de Kamouraska	0	0	0	1
Commission scolaire de la moyenne Côte-Nord	0	4	4	4
Régie intermunicipale de police de Rivière du Nord	0	3	5	4
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	0	1	1	0
Centre de jour Chauveau	0	1	1	1
Centre de jour St-Brigid's Home	0	1	1	0
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	0	1	1	1
Municipalité de New Carlisle	0	0	1	1
Ville de Belleterre	0	6	6	2
Ville de Chicoutimi	1	0	0	0
Ville de Lachute	0	10	10	0
Ville de Laurier-Station	1	1	0	0
Ville de Pincourt	0	1	31	10
Ville de Rouyn-Noranda	0	0	86	43
TOTAL	**677**	**1 300**	**1 632**	**775**

L'ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

Le CGER permet d'établir un diagnostic de la gestion du parc de véhicules d'un client. Il comprend six activités principales :



Une gestion efficace d'un parc de véhicules exige l'analyse et l'optimisation de toutes les étapes composant le cycle de vie d'un véhicule, de l'acquisition à la vente. En 2001-2002, l'analyse de la gestion du parc de la Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ) a été complétée et deux organismes ont demandé au CGER d'analyser la gestion de leur parc de véhicules. Il s'agit des municipalités d'Amos et de Val-d'Or.

LES SERVICES DE GÉNIE-CONSEIL

Le Secteur de l'ingénierie du CGER compte une équipe d'ingénieurs expérimentés ainsi que du personnel de soutien ayant une connaissance approfondie du domaine. Les services de génie-conseil permettent notamment :

- de déterminer les besoins techniques d'un client afin de lui assurer un véhicule convenant à ses activités;
- de produire les devis et les spécifications techniques d'achat d'un véhicule en fonction de la nature des activités du client;
- d'assurer les services d'ingénierie pour modifier ou adapter un équipement existant;
- d'intégrer dans les devis les plus récentes innovations découlant de la recherche et du développement.

Les services de génie-conseil sont principalement un soutien au produit location clés en main, puisqu'ils viennent éclairer les clients qui sont alors en mesure de se procurer un véhicule ou un équipement bien adapté à leurs besoins. Les ingénieurs de ce secteur sont également appelés à participer à des projets de recherche et de développement en vue de la conception de nouveaux produits.

En 2001-2002, trois projets majeurs ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Il est important de noter que l'expertise que ce secteur a apportée dans ces trois projets a permis au CGER de générer des revenus de plus de 500 000 $. Ces projets sont :

- la conception et la fabrication d'un camion de marquage à l'acrylique pour la Ville de Montréal;
- l'élaboration d'une plate-forme pour la pose de barils de signalisation pour la Direction territoriale du Bas-Saint-Laurent du ministère des Transports;
- la conception d'une remorque pour la prise de mesure de l'état de la chaussée pour la Direction des laboratoires des chaussées du ministère des Transports.

LA FORMATION

En raison de l'évolution constante de la technologie concernant les véhicules et les équipements connexes, le CGER offre à sa clientèle une formation pour ses conducteurs. Les avantages pour la clientèle sont :

- la conformité avec la réglementation (telle la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds);
- l'augmentation de sa productivité;
- la réduction de ses coûts d'exploitation;
- la diminution de ses coûts de carburant;
- l'acquisition de bonnes habitudes de conduite;
- la réduction du nombre de bris et d'accidents;
- l'accroissement de la disponibilité de ses véhicules et équipements connexes.

En 2001-2002, plusieurs unités du ministère des Transports et près de 10 autres ministères et organismes ont profité des services de formation du CGER. Plus de 15 types de cours ont été offerts à 727 participants. Les revenus tirés de la formation de conducteurs en 2001-2002 ont été de 187 000 $. Le tableau ci-dessous présente les formations qui ont été données en 2001-2002 ainsi que les participants qui les ont suivies.

Les formations données en 2001-2002

COURS DE FORMATION	MINISTÈRE OU ORGANISME	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PÉRIODE DE FORMATION	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
Évaluation des conducteurs de véhicules et d'équipements motorisés (CVEM) I, II et III	Ministère des Transports	256	D'avril à décembre 2001 et mars 2002	675,5
Vérification avant départ	Ministère des Transports	222	D'octobre 2001 à février 2002	133
	Héma-Québec	16	Octobre 2001	10
Opération de niveleuse	Ministère des Transports	19	Juillet, septembre et novembre 2001 et janvier 2002	92
	Commission scolaire de la Baie-James	5	Mars 2002	44
Conduite de camion	Ministère des Transports	7	Novembre 2001 et janvier 2002	27
	Ville de Baie-Saint-Paul	3	Novembre 2001	24
	Ville de Mont-Laurier	10	Décembre 2001	40
Utilisation d'équipements de déneigement	La Romaine	4	Novembre 2001	86
Opération de chargeuse	Sûreté du Québec	6	Novembre 2001	24
	Ministère des Transports	4	Mai 2001	8
	Ville de Québec	3	Avril 2001	24
Arrimage des charges	Ministère des Transports	80	Juin 2001 et mars 2002	44
Opération d'un tracteur avec chargeuse et rétrocaveuse	Ministère des Transports	6	Septembre 2001	44
Obtention du permis de la classe 3 de la SAAQ	Ministère des Transports	1	Août 2001	40
Opération de grue	Ministère des Transports	9	Mai 2001	24
	Conseil du trésor	1	Mai 2001	16
Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Ministère des Transports	18	Février 2002	16
	Ville de Val-d'Or	28	Novembre 2001	16
Formation d'appoint	Héma-Québec	1	Février 2002	32
Évaluation des conducteurs de niveleuse	Commission scolaire de la Baie-James	5	Mars 2002	10
Heures de conduite	Héma-Québec	14	Août et septembre 2001	8
Évaluation de conducteurs	Héma-Québec	4	Décembre 2001 et janvier 2002	7
Opération de souffleuse	Ville de Gatineau	3	Janvier 2002	6
Évaluation des conducteurs d'autobus	Centre hospitalier de la Malbaie	2	Juillet 2001	4
TOTAL		**727**		**1 454,5**

La clientèle, c'est-à-dire les ministères et les organismes publics dont les budgets sont votés par l'Assemblée nationale, peut bénéficier du réseau de distribution interne de carburant du CGER (à essence et diésel). Ce réseau de quelque 60 points de ravitaillement s'étend à tout le territoire et il est complètement automatisé.

La consommation par type de carburant en 2001-2002 et selon le client

MINISTÈRE OU ORGANISME	LITRES CONSOMMÉS		
	ESSENCE	DIÉSEL	TOTAL
Ministère des Transports	3 530 778	6 856 904	10 387 682
Société de la faune et des parcs	131 171	22 199	153 370
Ministère de l'Environnement	101 637	3 099	104 736
Ministère de la Sécurité publique	29 195	40 543	69 738
Ministère des Ressources naturelles	63 440	0	63 440
Société de l'assurance automobile du Québec	61 977	0	61 977
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	47 557	0	47 557
Régie du bâtiment	13 948	0	13 948
Société des établissements de plein air du Québec	6 327	0	6 327
Ministère de la Culture et des Communications	5 880	0	5 880
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	5 473	0	5 473
Ministère de la Santé et des Services sociaux	2 714	0	2 714
Bureau du coroner	1 788	0	1 788
Centre hospitalier Gatineau Mémorial*	1 441	0	1 441
Sûreté du Québec	404	0	404
Consommation par le CGER	279 104	61 194	340 298
TOTAL	**4 282 836**	**6 983 939**	**11 266 775**

** Une carte de carburant a été remise au Centre hospitalier Gatineau Mémorial par inadvertance. Cette situation a été corrigée.*

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Afin d'assurer le service partout dans la province, le Service à la clientèle, composé principalement des conseillers à la clientèle, se trouve à trois endroits. Il y a une équipe à Québec, une à Cacouna et une à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les différents responsables des ministères et organismes publics et de leur faire des recommandations quant à leur gestion de parc et leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. La recherche de nouveaux clients ainsi que l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

LA GESTION DES PLAINTES

En 2001-2002, le CGER a reçu 22 plaintes : 10 plaintes concernaient les produits et services, 7 les communications, 3 la disponibilité des produits et services et 2 les modalités de facturation. De ce nombre, 15 ont été formulées verbalement.

Ainsi, 10 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 8 de clients autres que le MTQ et 4 de fournisseurs du CGER.

En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse concernant les plaintes, les résultats se trouvent à la section *Réalisations 2001-2002* du présent document.

LE SERVICE DE DÉPANNAGE MÉCANIQUE

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage concernant un véhicule ou un équipement connexe loué au CGER. L'usager n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le numéro 1 888 314-CGER, et ce, peu importe l'heure ou l'endroit où il se trouve au Québec. Le tableau ci-dessous indique les données concernant le nombre d'appels en 2001-2002.

Données 2001-2002 sur le Centre d'appels du CGER

MOIS	APPELS			POURCENTAGE ANNUEL
	ENTRANTS	SORTANTS	TOTAL	
Avril 2001	767	1925	2692	8 %
Mai 2001	804	2394	3198	9 %
Juin 2001	848	2426	3274	9 %
Juillet 2001	936	2053	2989	8 %
Août 2001	879	2417	3296	9 %
Septembre 2001	783	2219	3002	9 %
Octobre 2001	721	1975	2696	8 %
Novembre 2001	780	1264	2044	6 %
Décembre 2001	766	1714	2480	7 %
Janvier 2002	1020	2034	3054	9 %
Février 2002	1152	2067	3219	9 %
Mars 2002	1047	2047	3094	9 %
TOTAL	**10 503**	**24 535**	**35 038**	**100 %**

La Déclaration de services à la clientèle

Le CGER a élaboré, en avril 2001, une Déclaration de services à la clientèle qui exprime sa volonté d'accorder une priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Ce document constitue les principaux engagements du CGER envers ses clients. Il a voulu ainsi répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer la manière dont il compte y parvenir.

Les engagements spécifiques sont :

- Assurer la livraison de véhicules conformes aux spécifications et à la date indiquées à l'entente conclue avec le client.
- Assurer au client, dans les cinq jours suivant leur livraison, la présentation par un formateur des véhicules spécialisés.
- Fournir au client la liste des véhicules ciblés par un remplacement ainsi qu'une indication sur les modifications qui seront apportées à la grille tarifaire le 15 septembre de chaque année.
- Fournir un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou remorquage concernant un véhicule ou un équipement connexe loué au CGER, et ce, par l'entremise de la ligne 1 888 314-4 CGER.
- Retourner un appel dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte formulée verbalement et envoyer un accusé de réception dans les 10 jours, dans le cas d'une plainte écrite.

Les résultats pour l'année 2001-2002 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section *Réalisations 2001-2002* du présent document.

Le parc total, incluant les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules de courtoisie et les véhicules utilisés par le CGER, comptait 4952 unités au 31 mars 2002. Il est composé de :

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIES
Véhicule léger :	berline, familiale, fourgonnette et camionnette
Camion :	6-roues, 10-roues et 12-roues
Matériel-outil remorqué :	balai, flèche remorquée, panneau à messages variables, etc.
Matériel remorqué :	remorque et semi-remorque
Véhicule-outil :	niveleuse, chargeuse, pelle, tracteur, rouleau, etc.
Équipement	épandeur, aile, chasse-neige, compresseur, etc.
Matériel divers	motoneige, VTT, etc.

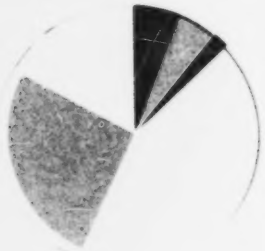
Le parc de véhicules du CGER

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIE	LOCATION AU MTQ		LOCATION À DES CLIENTS AUTRES QUE LE MTQ		COURTOISIE		DISPONIBILITÉ		UTILISATION PAR LE CGER		TOTAL	
		2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Véhicule léger	Automobile	107	106	187	303	15	16	33	54	44	52	**386**	**531**
	Fourgonnette	373	402	99	165	6	6	67	85	15	10	**560**	**668**
	Camionnette	772	765	25	73	17	19	39	74	55	64	**928**	**995**
	Total partiel	1 252	1 273	311	541	38	41	139	213	114	126	**1 874**	**2 194**
Camion	6-roues	267	252	7	15	2	1	3	4	3	3	**282**	**275**
	10-roues	213	220	1	9	6	6	1	2	0	0	**221**	**237**
	12-roues	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**	**2**
	Total partiel	482	474	8	24	8	7	4	6	3	3	**505**	**514**
Matériel-outil remorqué		239	208	2	5	0	0	7	9	18	13	**246**	**235**
Matériel remorqué		291	286	4	13	0	0	5	11	0	0	**300**	**310**
Véhicule-outil	Niveleuse	64	56	0	3	2	1	0	0	0	0	**66**	**61**
	Chargeuse	67	62	0	4	3	2	1	0	2	3	**73**	**71**
	Tracteur	69	66	2	9	0	0	0	0	1	1	**72**	**76**
	Pelle	16	12	0	0	0	0	0	1	0	0	**16**	**13**
	Souffleuse	15	15	0	0	2	1	2	1	1	0	**20**	**17**
	Rouleau	72	71	0	0	0	0	1	0	0	0	**73**	**71**
	Balai	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
	Chariot élévateur	9	10	0	0	0	0	1	0	7	5	**17**	**15**
	Total partiel	312	293	2	19	7	4	5	2	11	9	**337**	**327**
Équipement		1 165	1 179	3	36	21	22	56	44	3	4	**1 248**	**1 285**
Matériel divers		91	82	1	3	0	0	3	0	2	2	**97**	**87**
TOTAL		**3 812**	**3 795**	**331**	**641**	**74**	**74**	**239***	**285***	**151****	**157****	**4 607**	**4 952**

* *Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2001-2002 étaient en disponibilité au 31 mars 2002. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant entre 6 et 10 mois, normalement entre mai et novembre.*

** *Plusieurs tarifs, autres que celles des véhicules légers, sont partagées avec des clients pour chaque de service.*

La répartition du parc de véhicules du CGER par super catégorie



Matériel remorque
6 %

Matériel outil remorque
5 %

Matériel divers
2 %

Véhicule léger
44 %

Équipement
26 %

Camion
10 %

Véhicule outil
7 %

Annuellement, le CGER détermine les véhicules à remplacer en fonction de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles au fonctionnement des opérations, comme les camions de déneigement. Une évaluation physique des véhicules est ensuite effectuée et une programmation des achats est établie. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Il est à noter que les véhicules et équipements loués à des clients autres que le ministère des Transports ne sont pas considérés dans ce tableau, car il s'agit de véhicules relativement neufs qui n'ont pas remplacé d'anciens véhicules. Ils sont des ajouts dans le parc de véhicules du CGER et ne peuvent être comparés avec le parc de 1997-1998. La section *Acquisitions et ventes* de ce présent document indique les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2001-2002.

L'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports, incluant ceux qui sont utilisés par le CGER

CATÉGORIES	ÂGE MOYEN			DURÉE DE VIE UTILE	POURCENTAGE DES VÉHICULES AYANT DÉPASSÉ LEUR DURÉE DE VIE UTILE		
	1997-1998	2000-2001	2001-2002		1997-1998	2000-2001	2001-2002
Automobile	4.8	2.8	2.9	4	[illegible]	15.6	14.4
Camionnette	4.8	3.4	3.7	5	26.8	15.5	16.0
Fourgonnette	4.9	3.0	3.1	6	41.6	13.4	8.4
Camion 6-roues	7.9	7.7	7.7	8	40.6	46.2	39.6
Camion 10-roues	8.4	6.0	5.4	14	14.5	5.9	4.6
Niveleuse	14.4	9.9	10.7	17	37.7	19.7	19.1
Chargeuse	12.1	9.5	9.2	17	27.7	21.9	16.3
Pelle	16.4	6.6	4.8	18	48.5	6.3	8.5
Balai	7.5	6.9	—	14	13.7	19.5	
Remorque	11.8	10.1	—	18	36.0	17.1	
Rouleau	10.0	6.2	—	20	18.4	1.4	

Depuis 1997-1998, le parc de véhicules du ministère des Transports connaît un rajeunissement dans toutes les catégories, à l'exception des camions 6-roues qui ont conservé sensiblement la même moyenne d'âge.

Les catégories du tableau ci-dessus représentaient 2813 véhicules en 1997-1998. De ce nombre, 33,3 % en moyenne dépassaient leur durée de vie utile. En 2001-2002, 16,9 % des 2 247 véhicules dépassaient leur durée de vie utile.

En raison du peu de représentativité de trois catégories, soit celles des balais, des remorques et des couteaux, il a été décidé de ne plus en tenir compte dans l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules.

En plus des 4 952 unités appartenant au CGER, 775 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans ses ateliers de mécanique selon une tarification horaire. Il est à noter que 1 632 véhicules et équipements connexes étaient inscrits dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire en 2001-2002. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces unités par grande catégorie de véhicules.

Véhicules du CGER selon une tarification horaire

SUPER CATÉGORIE	NOMBRE DE VÉHICULES
Véhicule léger	627
Camion	28
Matériel-outil remorqué	6
Matériel remorqué	14
Véhicule-outil	32
Équipement	7
Matériel divers	61
TOTAL	**775**

ACQUISITIONS

En 2001-2002, le CGER a acheté 674 véhicules et équipements connexes pour un montant de 23 742 679 $. De ce nombre, 434 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec pour un montant de 16 021 933 $: 209 unités (10 977 017 $) ont servi au remplacement de celles qui avaient dépassé leur durée de vie utile et 225 unités (5 044 916 $) ont été achetées en raison de besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis 240 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, et ce, pour un montant de 7 720 746 $. Il est important de noter que les données du tableau ci-dessous n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2001-2002. Elles représentent les acquisitions réelles en 2001-2002 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions.

Les acquisitions 2001-2002 selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MTQ		AUTRES CLIENTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicule léger	190	4 848 243	208	5 743 987	398	10 592 230
Automobile	26	450 657	116	2 474 901	142	2 925 558
Fourgonnette	81	1 930 619	70	2 664 956	151	4 595 575
Camionnette	83	2 458 967	22	604 130	105	3 063 097
Camion	54	5 887 838	11	1 126 343	65	7 014 181
6-roues	26	2 290 847	—	640 132	33	2 930 979
10-roues	27	3 413 255	4	486 211	31	3 899 466
12-roues	1	173 736	—	—	1	173 736
Matériel-outil remorqué	33	782 596	—	—	33	782 596
Matériel remorqué	17	137 828	1	12 511	18	150 339
Véhicule-outil	22	2 613 116	—	636 688	25	3 249 804
Niveleuse	1	195 612	—	—	1	195 612
Chargeuse	9	1 008 934	1	81 257	10	1 182 191
Tracteur	6	307 901	6	553 431	12	861 332
Souffleuse	3	936 412	—	—	3	936 412
Rouleau	3	94 167	—	—	3	94 167
Équipement	114	1 723 817	12	192 816	126	1 916 633
Matériel divers	4	36 495	1	8 401	5	44 896
TOTAL	**434**	**16 021 933**	**240**	**7 720 746**	**674**	**23 742 679**

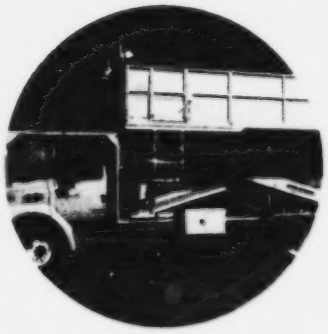
Les deux tableaux suivants indiquent les acquisitions en 2001-2002 : celles qui ont remplacé les véhicules ou équipements qui avaient dépassé leur durée de vie utile et celles qui ont été ajoutées en raison de besoins supplémentaires. Le premier tableau présente les acquisitions du ministère des Transports et le second, celles des autres clients du CGER.

Les remplacements et les ajouts de véhicules et d'équipements connexes en 2001-2002

SUPER CATÉGORIE	MINISTÈRE DES TRANSPORTS					
	REMPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicules léger	86	2 516 612	104	2 323 631	190	4 840 243
Automobile	2	39 713	24	410 944	26	450 657
Fourgonnette	33	855 500	48	1 075 119	81	1 930 619
Camionnette	51	1 621 399	32	837 568	83	2 458 967
Camion	46	5 208 107	8	679 731	54	5 887 838
6-roues	22	2 060 360	4	239 487	26	2 299 847
10-roues	23	2 974 011	4	440 244	27	3 414 255
12-roues	1	173 736	—	—	1	173 736
Matériel-outil remorque	7	243 486	26	539 110	33	782 596
Matériel remorque	6	23 597	11	114 231	17	137 828
Véhicule-outil	16	2 010 694	6	602 422	22	2 613 116
Niveleuse	1	195 612	—	—	1	195 612
Chargeuse	8	980 106	1	118 828	9	1 098 934
Tracteur	2	129 797	4	178 194	6	307 991
Soufflleuse	2	611 012	1	305 400	3	916 412
Rouleau	3	94 167	—	—	3	94 167
Équipement	46	959 221	68	764 596	114	1 723 817
Matériel divers	2	15 300	2	21 195	4	36 495
TOTAL	**209**	**10 977 017**	**225**	**5 044 916**	**434**	**16 021 933**

Les remplacements et les ajouts de véhicules et d'équipements connexes en 2001-2002

SUPER CATÉGORIE	CLIENTS AUTRES QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS					
	REMPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicule léger	36	1 127 431	172	4 616 556	208	5 743 987
Automobile	9	220 824	107	2 254 077	116	2 474 901
Fourgonnette	22	773 496	48	1 891 460	70	2 664 956
Camionnette	5	133 111	17	471 019	22	604 130
Camion	—	—	11	1 126 343	11	1 126 343
6-roues	—	—	7	640 132	7	640 132
10-roues	—	—	4	486 211	4	486 211
Matériel remorque	—	—	1	12 511	1	12 511
Véhicule-outil	—	—	7	636 688	7	636 688
Chargeuse	—	—	1	83 257	1	83 257
Tracteur	—	—	6	553 431	6	553 431
Équipement	—	—	12	192 816	12	192 816
Matériel divers	—	—	1	8 401	1	8 401
TOTAL	**36**	**1 127 431**	**204**	**6 593 314**	**240**	**7 720 746**



Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2001-2002, notamment 2 tracteurs à usage municipal, 1 camion-citerne muni d'un système de manutention multi-bennes, 2 passerelles élévatrices en ciseau ainsi que 10 autobus de passagers, dont 7 adaptés au transport de personnes handicapées.

Le CGER a préparé en 2001-2002 plus de 109 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a acheté 26 camions 10-roues équipés pour le déneigement, 1 niveleuse, 10 chargeuses, 20 panneaux à messages variables sur remorque ainsi que plusieurs autres équipements spécialisés. De plus, pour les 398 véhicules légers acquis cette année, le CGER a dû préparer quelque 123 dossiers d'acquisition.

VENTES

En 2001-2002, le CGER a vendu 1004 véhicules et équipements connexes pour un montant de 2 819 130 $, incluant les commissions versées au Conseil du trésor. Ces unités ont été vendues, puisqu'elles avaient dépassé leur durée de vie économique. De ce nombre, 995 ont été vendues aux encans publics qui se sont tenus à Québec et à Montréal au printemps et à l'automne 2001 et ont rapporté un montant de 2 733 630 $. Le CGER s'est également délait de 9 véhicules et équipements connexes au moyen d'autres ventes. Les revenus de ces ventes se sont élevés à 85 500 $.

Les encans et les appels d'offres publics sont gérés par le Conseil du trésor, et le CGER doit passer par ce dernier pour se délaire de ses biens. En 2001-2002, les Services gouvernementaux du Conseil du trésor ont touché un montant de 106 071,50 $ en commissions pour la gestion des encans et des appels d'offres publics du CGER. Les revenus réels du Centre résultant de la vente de ses véhicules et équipements connexes sont détaillés dans le tableau ci-dessous. Ils totalisent un revenu de 2 713 058,50 $.

Les revenus 2001-2002 tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégorie

CATÉGORIE	ENCANS		AUTRES VENTES		TOTAL	
	NOMBRE	MONTANT ($)	NOMBRE	MONTANT ($)	NOMBRE	MONTANT ($)
Véhicule léger	159	634 727,25	5	10 890,00	164	645 617,25
Automobile	17	58 061,50			17	58 061,50
Fourgonnette	58	170 240,00	1	1 620,00	59	171 860,00
Camionnette	84	406 425,75	4	9 270,00	88	415 695,75
Camion	85	804 330,00			85	804 330,00
6-roues	43	346 575,00			43	346 575,00
10-roues	42	457 755,00			42	457 755,00
Véhicule-outil	58	640 961,25	1	23 030,00	59	663 991,25
Niveleuse	8	113 355,00			8	113 355,00
Chargeuse	12	200 255,00			12	200 255,00
Tracteur	8	20 021,25			8	20 021,25
Pelle hydraulique	4	44 620,00			4	44 620,00
Balai	3	2 327,50			3	2 327,50
Soufflеuse	16	244 945,00	1	23 030,00	17	267 975,00
Rouleau	3	9 737,50			3	9 737,50
Chariot elevateur et grue automotrice	2	5 700,00			2	5 700,00
Materiel divers	19	12 516,25			19	12 516,25
Motoneige	6	8 692,50			6	8 692,50
Autre	13	3 823,75			13	3 823,75
Materiel remorque	27	84 009,00			27	84 009,00
Remorque et semi-remorque	27	84 009,00			27	84 009,00
Materiel-outil remorque	42	45 576,25			42	45 576,25
Balai et materiel remorque	21	33 725,00			21	33 725,00
Fleche remorquee	15	9 595,00			15	9 595,00
Panneau a message	3	1 187,50			3	1 187,50
Materiel varie remorque	3	1 068,75			3	1 068,75
Equipement	193	229 375,00			193	229 375,00
Equipement de traçage	1	0,00			1	0,00
Equipement de deneigement	168	163 447,50			168	163 447,50
Equipement divers	24	65 927,50			24	65 927,50
Autres accessoire	412	179 138,50	3	48 505,00	415	227 643,50
TOTAL	**995**	**2 630 633,50**	**9**	**82 425,00**	**1 004**	**2 713 058,50**

L'âge moyen de certaines catégories de véhicules et d'équipements connexes vendus en 2001-2002

CATÉGORIE	DURÉE DE VIE UTILE	ÂGE MOYEN DES UNITÉS VENDUES
Automobile	4	6,3
Fourgonnette	5	8,5
Camionnette	6	7,1
6-roues	8	12,7
10-roues	14	14,1
Niveleuse	17	17,3
Chargeuse	17	17,8
Pelle	18	19
Soufflеuse	20	29,9

La recherche et le développement sont des activités essentielles à la gestion de parc de véhicules. Pour s'assurer du maintien de son expertise dans ce domaine, le CGER possède une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés en ingénierie, en recherche et en développement. Cette équipe travaille en collaboration avec différents partenaires et fournisseurs du secteur privé dans le but de maintenir une veille technologique, d'intégrer dans le parc du CGER les plus récentes innovations de l'industrie et de concevoir de nouveaux produits destinés à la clientèle.

Les principaux projets qui ont été réalisés en 2001-2002 sont un équipement de marquage à l'acrylique sur camion, un camion aménagé pour la signalisation, une souffleuse sur camion pour le déneigement des glissières de sécurité et un camion aménagé pour les structures. Plusieurs autres projets étaient à l'étape de la conception en 2001-2002, notamment un système rapide pour transférer les bennes des camions de déneigement et l'amélioration du système hydraulique des camions de déneigement 2001.

De plus, le CGER, en partenariat avec différentes entreprises privées, est présentement à analyser de nouveaux produits, notamment :

- une aile de côté rétractable;
- un système d'épandage à gauche ou à droite pour les bennes quatre-saisons;
- différents additifs au carburant permettant des économies sur le plan de la consommation.

Soucieux de l'environnement, le CGER contribue depuis plusieurs années à la réduction des gaz à effet de serre, notamment par l'intégration de nouveaux produits, tels que :

- des véhicules électriques;
- des véhicules hybrides (à essence et électrique);
- des équipements de marquage à l'acrylique sur camion. Cette peinture est à base d'eau et donc beaucoup moins polluante que celle à l'alkyde.
- l'utilisation d'huile régénérée dans certains types de véhicules;
- des flèches à énergie solaire montées sur remorque.

En 2001-2002, un montant de 797 000 $ a été investi par le CGER pour l'ensemble des projets de recherche et de développement, excluant le coût d'acquisition des véhicules.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) s'était fixé dans son Plan d'action *2001-2002 neuf objectifs liés à des axes d'intervention et à quatre grandes orientations.*

Synthèse des résultats des indicateurs 2001-2002

ORIENTATION 1 POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les besoins et attentes	Aucun objectif en 2001-2002*	Aucune cible en 2001-2002*	*

** Cet indicateur est maintenant mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle sera effectué en 2002-2003.*

ORIENTATION 2 CONSOLIDER LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN [illegible]

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Renforcer l'image de marque du CGER	Conserver un pourcentage du nombre de véhicules louées clés en main à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001	95 %	95 %
Raffiner les stratégies de mise en marché	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	25 %	97 %

ORIENTATION 3 PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS ET CHACUN QUI CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Encourager l'initiative et la créativité	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	3,45 %
Améliorer les connaissances des gestionnaires d'exploitation régionale en matière de gestion	Consacrer un pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale à la formation en gestion	2 %	4,77 %
Associer tous les employés à la stratégie de mobilisation	Assurer l'échange d'information entre la Direction et le personnel	Tenir un minimum de six réunions annuelles et ce, à l'intérieur de chaque service, secteur et zone	5,34 réunions

ORIENTATION 4 ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICACITÉ ET SA RENTABILITÉ

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les prix de revient et les manières de faire	Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	36,5 %
	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	98,5 %
	Comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) et obtenir un ratio semblable	Plus ou moins 10 %	Non comparable

ORIENTATION 5 ENTREPRENDRE LE VIRAGE QUALITÉ

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Définir les activités, revoir les processus opérationnels ainsi que préciser les responsabilités des acteurs	Analyser et implanter un nombre de processus opérationnels	10	10

ORIENTATION 1 POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

Qualité du service

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2001-2002	Pourcentage de clients satisfaits	—	—

Cet indicateur est maintenant mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se fera à l'automne 2002. Les résultats seront présentés dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003.

ORIENTATION 2 CONSOLIDER LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

Fidélisation de la clientèle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Conserver un pourcentage du nombre de véhicules loués clés en main à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001	95 %	Pourcentage de véhicules conservés	95 %	—

Pour calculer cet indicateur, il a fallu déterminer le nombre de véhicules loués à chacun des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2002. Ce nombre a, par la suite, été divisé par le total du nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001.

Alors, le résultat pour 2001-2002 est :

Le nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2002	116
Le nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001	122
Résultat	**95 %**

Il est important de noter que plusieurs clients ont retourné des véhicules au CGLR non pas parce qu'ils étaient insatisfaits, mais parce que le projet lié à la location des véhicules était terminé.

Volume d'affaires

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	25 %	Pourcentage de revenus de plus qu'en 2000-2001 provenant de clients autres que le ministère des Transports	97 %	+ 72 %

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2001-2002, dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

REVENUS	CLIENTS MTQ ($)	AUTRES CLIENTS ($)	TOTAL ($)
Location	37 479 526	4 461 479	41 941 005
Revenus provenant des actifs transférés	1 502 307	0	1 502 307
Travaux facturés à taux horaire	1 206 307	1 606 321	2 903 128
Carburant	6 590 304	328 997	6 919 301
Conception et fabrication spéciale	4 300	395 900	300 200
Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc)	159 855	99 096	258 951
TOTAL	**47 033 099**	**6 991 793**	**54 024 892**

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes facturées par le CGER pour la location de véhicules et d'équipements connexes, les travaux effectués selon une tarification horaire, la fourniture de carburant, la conception et la fabrication spéciale ainsi que la formation et l'analyse de gestion de parc de véhicules. Ils incluent également les revenus découlant des actifs transférés par le gouvernement du Québec au CGER le 1er avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1,2 million de dollars est exclue, dont le montant de 1 million alloué par le ministère des Transports pour compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du CGER et le coût des loyers supérieurs à ceux du marché. Sont également exclus le gain sur la vente d'actifs ainsi que les autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2001-2002, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la formation, la conception et la fabrication spéciale, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 34 024 892 $, soit 17 033 099 $ du ministère des Transports et 6 991 793 $ d'autres clients.

Donc, l'augmentation de revenus tirés des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2001-2002 est de 97 %, c'est-à-dire 6 991 793 $ de revenus externes en 2001-2002, moins 3 545 101 $ de revenus externes en 2000-2001, sur 3 545 101 $ de revenus externes en 2000-2001.

Il est important de noter que la prise en charge globale par le CGER d'un parc de véhicules d'assez grande importance d'une municipalité a permis de dépasser grandement la cible que le CGER s'était fixée.

Expertise et compétence du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	3,45 %	+ 1,45 %

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, il faut comptabiliser les coûts directs et indirects liés à la formation de l'ensemble des employés et diviser ce montant par la masse salariale du CGER. Les coûts directs sont notamment les frais d'inscription, les salaires des formateurs, leurs frais de déplacement et les contrats de service de formation. Les coûts indirects, quant à eux, ont davantage trait aux salaires des employés, aux frais de déplacement ainsi qu'à d'autres éléments concernant la formation.

En 2001-2002, un montant de 511 870 $ a été consacré à la formation des employés et la masse salariale totale était de 14 820 054 $, ce qui donne 3,45 % de la masse salariale consacré à la formation. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COUT ($)	%
Informatique :	[illegible]	[illegible]
Bureautique	[illegible]	[illegible]
Système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	[illegible]	[illegible]
Formation technique :	[illegible]	[illegible]
Mécanique	[illegible]	[illegible]
Santé et sécurité du travail	[illegible]	[illegible]
Sciences de l'administration :	[illegible]	[illegible]
Comptabilité, ressources humaines, etc.	[illegible]	[illegible]
Gestion, marketing, communication, etc.	[illegible]	[illegible]
Service à la clientèle	[illegible]	[illegible]
TOTAL	**511 870**	**100 %**

Afin d'assurer son expertise dans le domaine de la gestion de parc de véhicules, qui est de plus en plus diversifié, le CGER a accordé, encore cette année, une grande importance à la formation technique de ses mécaniciens.

Performance en gestion

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RESULTAT	ECART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale à la formation en gestion	2 %	Pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale consacré à la formation en gestion	[illegible]	[illegible]

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale consacré à la formation en gestion, le CGER a divisé les coûts directs et indirects liés à la formation en gestion des gestionnaires d'exploitation régionale par la masse salariale totale consentie pour ces derniers.

En 2001-2002, un montant de 36 820 $ a été consacré à la formation en gestion des gestionnaires d'exploitation régionale et la masse salariale totale de ces derniers était de 772 584 $, ce qui donne un résultat de [illegible]. Les coûts relatifs à cette formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COUT ($)	%
Gestion des ressources	[illegible]	[illegible]
Planification budgétaire	[illegible]	[illegible]
Gestion des comités de santé et de sécurité au travail	[illegible]	[illegible]
Communication	[illegible]	[illegible]
Autres	[illegible]	[illegible]
TOTAL	**36 820**	**100 %**

Mobilisation du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Assurer l'échange d'information entre la Direction et le personnel	Tenir un minimum de six réunions annuelles, et ce, à l'intérieur de chaque service, secteur et zone	Nombre de réunions consacrées aux employés	5,34	– 0,66

Afin d'assurer la mobilisation de son personnel, le CGER a fixé cet objectif dans son *Plan d'action 2001-2002*, ce qui permet un meilleur échange d'information entre la Direction et le personnel. Ces réunions permettent notamment de transmettre les valeurs organisationnelles, d'intégrer les employés dans le processus de gestion par résultats et de les inclure dans l'organisation du travail.

Pour calculer cet indicateur, il faut faire la moyenne des réunions tenues par les 26 services, secteurs et zones du CGER. Un maximum de six réunions par unité a été considéré.

ORIENTATION 4 ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICACITÉ ET SA RENTABILITÉ

Compétitivité des tarifs

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	Pourcentage d'écart avec les taux moyens du marché	36,5 %	+ 1,5 %

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location pour quatre catégories de véhicules légers avec ceux du marché. Pour ce faire, il a retenu les fournisseurs inscrits au répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs* et offrant les plus bas tarifs dans les 56 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous démontre que les taux de location du CGER ont été inférieurs de 36,5 % en moyenne à ceux du marché pour 2001-2002. Ce tableau contient également une comparaison avec l'année précédente.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ		TAUX DU CGER		ÉCART		% D'ÉCART	
	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002
Tourisme	791 $	802 $	449 $	467 $	342 $	335 $	43 %	42 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	932 $	955 $	594 $	624 $	338 $	331 $	36 %	35 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 239 $	1 226 $	845 $	888 $	394 $	338 $	32 %	28 %
Fourgonnette compacte	977 $	983 $	559 $	582 $	418 $	401 $	43 %	41 %

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses associées à la possession et au fonctionnement du véhicule, certains éléments diffèrent et peuvent expliquer, en partie, l'écart dans la tarification :

ÉLÉMENTS	OFFRE PERMANENTE	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2001-2002	Véhicules de 1998 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps	Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps, évalués sur une vie utile de quatre ans pour les automobiles, cinq ans pour les camionnettes deux portes et six ans pour les fourgonnettes et les camionnettes quatre portes
Période de location	De 4 à 12 mois au maximum	12 mois au minimum, renouvelable
Pneus d'hiver	Coût additionnel de 90 $ par mois	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 50 000 km facturé selon un taux variant de 0,11 $ à 0,14 $ du kilomètre selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Coût additionnel	Inclus dans le tarif du CGER
Fourniture de lave-glace	Non incluse	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Incluse dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure significatif et les taux de location du CGER sont des plus compétitifs, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de l'ordre de 40 % par rapport au prix du marché (réf. : page 1 du *Répertoire*).

Le CGER a également comparé ses taux de location à court terme (six mois minimum) avec ceux des mêmes fournisseurs. Pour ce faire, il a sélectionné les mêmes catégories de véhicules, sauf la camionnette 4 portières qui n'est pas disponible à court terme au CGER. Il est à noter que les taux de location à court terme des fournisseurs sont les mêmes, tandis que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous démontre que les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs à 19 % en moyenne à ceux du marché pour 2001-2002.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ	TAUX DU CGER	ÉCART	% D'ÉCART
Tourisme	802 $	631 $	171 $	21
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	955 $	828 $	127 $	13
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 226 $	Non disponible au CGER		
Fourgonnette compacte	983 $	749 $	234 $	24

Pour ce qui est de l'exercice de comparaison de la tarification des véhicules lourds, plusieurs éléments entre l'offre du CGER et celle du secteur privé diffèrent. De plus, des hypothèses doivent être étudiées, telles la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données à ce sujet, il est difficile de comparer les taux de location de ce type de véhicule.

Performance financière

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	Pourcentage d'autofinancement	98,5 %	+ 1,0 %

En 2001-2002, les dépenses du CGER ont été couvertes par des revenus totalisant 57 721 288 $.

Il faut noter que les revenus du CGER en 2001-2002 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1,2 million de dollars, dont 1 million a servi à couvrir les dépenses relatives aux loyers pour les espaces excédentaires et à compenser le coût des loyers qui excèdent ceux du marché. De même, un montant de 200 000 $ a été versé pour l'amortissement du capital concernant le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du ministère des Transports.

En excluant la contribution de 1,2 million du ministère des Transports, les revenus autonomes du CGER pour 2001-2002 sont de 56 521 288 $, tandis que les dépenses sont de 57 380 073 $, ce qui donne un taux d'autofinancement de 98,5 %.

Performance opérationnelle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) et obtenir un ratio acceptable	Plus ou moins 10	Pourcentage d'écart avec la moyenne des unités pondérées par mécanicien des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA)	Non comparable	

Le CGER ne peut pas tenir compte de cet indicateur, qui permettait de comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) et d'obtenir un ratio de plus ou moins 10 %. D'abord, il est important de préciser qu'il est impossible de se comparer et d'obtenir un résultat significatif, car plusieurs éléments majeurs de comparaison ne sont pas présents au rapport de la NAFA, notamment les réparations et les entretiens faits à l'externe.

En pratique, il s'agit essentiellement de comparer les heures d'entretien consacrées annuellement à l'unité de référence, en l'occurrence la berline, une fois d'autres paramètres ramenés à une même base de comparaison.

Lorsque les heures productives potentielles des mécaniciens du CGER sont ramenées à 1 415 par année, comme la référence de la NAFA, l'indicateur des unités pondérées par mécanicien revient à justifier les 15 heures que le CGER consacre par année à l'entretien de ses berlines intermédiaires alors que l'échantillon de la NAFA indique qu'elle en consacre 9,17. Considérant que le kilométrage annuel des berlines du CGER est de 23 % plus élevé, l'écart à expliquer n'est plus que de quatre heures par année.

Le niveau de détail du sondage de la NAFA en 2002 ne permet pas de soutenir certaines hypothèses, notamment :

- 81 % des véhicules appartenant aux répondants circulent aux États-Unis. Pour la plupart, le changement de pneus d'hiver ou d'été n'est pas nécessaire, ce qui permet de gagner au moins deux heures d'entretien par véhicule annuellement.
- Le climat plus rigoureux au Québec peut justifier des entretiens préventifs plus fréquents.
- La pratique de faire effectuer les changements d'huile à l'externe par des firmes spécialisées est plus répandue aux États-Unis et n'est pas retenue par le CGER.

Il est cependant intéressant de constater que, avec les mêmes critères qu'en 2000-2001, soit la camionnette comme unité de référence et 1 200 heures productives par mécanicien, le nombre d'unités pondérées par mécanicien en 2001-2002 est de 28,3, comparativement à 28,6 en 2000-2001.

Cet indicateur ne sera pas reconduit l'an prochain pour les différentes raisons expliquées ci-dessus.

Assurance qualité

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Analyser et implanter un nombre de processus opérationnels	10	Nombre de processus opérationnels mis en place	10	

Le CGR a analysé et implanté 10 processus opérationnels en 2001-2002. Cet indicateur a été ajouté au *Plan d'action 2001-2002* dans le but d'uniformiser les manières de faire dans les 57 ateliers de mécanique et, par le fait même, la qualité du service offert à la clientèle.

Les 10 processus opérationnels mis en place en 2001-2002 ont été choisis en fonction de leur importance en gestion de parc de véhicules. Il s'agit de :

- l'achat de pièces;
- l'approvisionnement en carburant;
- l'immatriculation des véhicules;
- le jaugeage des réservoirs de carburant;
- l'inventaire;
- la réparation de véhicules à l'externe et la location de véhicules;
- la vente de véhicules à l'encan ou par appels d'offres publics;
- le transport de véhicules et d'équipements connexes;
- la validation des sorties de carburant;
- les véhicules volés.

Résultats des engagements spécifiques

ENGAGEMENT 1

ASSURER LA LIVRAISON DE VÉHICULES CONFORMES AUX SPÉCIFICATIONS ET À LA DATE INDIQUÉES À L'ENTENTE CONCLUE AVEC LE CLIENT

Pour calculer cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées au bon de commande du client et diviser ce nombre par le total des véhicules livrés en 2001-2002.

Le tableau ci-dessous présente le calcul de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2001-2002.

Le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées à l'entente

Nombre total de véhicules livrés	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée au bon de commande	Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées au bon de commande	**Pourcentage de conformité**
822	469	821*	**57 %****

* Un seul client s'est plaint que son véhicule n'était pas conforme.

** Ce pourcentage correspond à deux véhicules livrés à la date indiquée, moins 1 véhicule non conforme aux spécifications, divisé par 822.

Il est important de noter que le CGER n'a pas le contrôle de toutes les étapes concernant l'achat et la livraison des véhicules légers. La gestion des acquisitions de ces véhicules est faite par les Services gouvernementaux du Conseil du trésor, lequel traite le dossier du CGER en même temps que ceux de différents autres ministères et organismes publics. Le CGER est également dépendant des délais de livraison des fabricants.

ENGAGEMENT 2

ASSURER AU CLIENT, DANS LES CINQ JOURS SUIVANT LEUR LIVRAISON, LA PRÉSENTATION PAR UN FORMATEUR DES VÉHICULES SPÉCIALISÉS

Pour calculer cet engagement, il faut additionner le nombre de présentations dont le délai est de cinq jours ou moins et diviser ce nombre par le total de présentations. Il est à noter que les congés fériés sont exclus du délai de cinq jours.

Le tableau ci-dessous présente le calcul de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2001-2002.

Nombre de présentations de véhicules spécialisés qui ont été faites par un formateur du CGER

Nombre total de présentations	Nombre de présentations dont le délai a été de plus de cinq jours	Nombre de présentations dont le délai a été de cinq jours et moins
138	1	137
100 %	1 %	99 %

ENGAGEMENT 3

FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION SUR LES MODIFICATIONS QUI SERONT APPORTÉES À LA GRILLE TARIFAIRE LE 15 SEPTEMBRE DE CHAQUE ANNÉE

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut avoir la preuve qu'un communiqué présentant la prochaine tarification a été envoyé à la clientèle du CGER le 15 septembre de chaque année et que la liste des véhicules ciblés par un remplacement a été remise à chaque client.

Au début de septembre 2001, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile avaient reçu une lettre du CGER, accompagnée de la liste des véhicules ciblés par un remplacement. Cette lettre indiquait également aux clients qu'un conseiller du CGER devait les rencontrer à l'automne 2001 pour prendre connaissance de leurs besoins et établir ainsi la programmation des achats 2002-2003. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2002-2003, ils ont été distribués à la clientèle du CGER le lundi 17 septembre 2001.

ENGAGEMENT 4

FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE CONCERNANT UN VÉHICULE OU UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER, ET CE, PAR L'ENTREMISE DE LA LIGNE 1 888 314-CGER

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2001-2002. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2001-2002.

ENGAGEMENT 5

RÉPONDRE À UN APPEL DANS LES 24 HEURES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE VERBALE ET ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS DANS LE CAS D'UNE PLAINTE ÉCRITE

Pour calculer cet engagement, il faut additionner le nombre de personnes qui ont été rappelées dans un délai de 24 heures ou moins à la suite d'une plainte verbale et diviser ce nombre par le total des plaintes verbales. En ce qui a trait aux plaintes écrites, il faut additionner le nombre de plaintes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de 10 jours ou moins et diviser ce nombre par le total des plaintes écrites.

Le tableau ci-dessous présente le calcul de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2001-2002.

Le nombre de plaintes dont le délai de réponse a été respecté

Type de plaintes	Nombre total de plaintes	Plaintes dont le délai de réponse a été respecté	**Résultat**
Plaintes écrites	–	–	**100 %**
Plaintes verbales	15	14	**93 %**

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2001-2002 se trouvent à la section Relations avec la clientèle du présent document.

Le CGER a mis au point, comme prévu, des méthodes de calcul afin d'établir certains prix de revient. Le CGER calcule trimestriellement le prix de revient de ses ateliers de mécanique ainsi que quelques ratios administratifs à partir de ses systèmes financiers. Voici quelques-unes des méthodes de calcul.

RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

Total des dépenses administratives du Centre administratif		4 372 203 $	3 827 079 $
Total des dépenses du CGER		57 380 673 $	54 632 300 $
Résultat		**7,62 %**	**7,01 %**

COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

Total des dépenses administratives du Centre administratif		4 372 203 $	3 827 079 $
Total des revenus de location et des revenus de travaux à taux horaire		44 844 133 $	36 809 943 $
Résultat		**9,75 %**	**10,40 %**

Total des coûts imputables aux opérations		21 137 771 $	20 872 387 $
Nombre d'heures productives potentielles		337 734	356 197
Résultat		**62,59 $ / heure**	**58,60 $ / heure**

Nombre d'heures opérationnelles exécutées (bons de travail)		271 617 h	286 623 h
Nombre d'heures productives potentielles		337 734 h	356 197 h
Résultat	**80 %**	**80,4 %**	**80,5 %**

Coût des opérations d'entretien du parc du CGER		26 111 191 $	26 153 235 $
Nombre total des unités pondérées selon le parc du 31 mars		4 883	5 020
Résultat	**5 347 $ / unité pondérée**		**5 210 $ / unité pondérée**

Dépenses administratives affectées aux opérations	3 159 220 $	2 952 909 $
Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du centre d'appels	289,16	298,46
Résultat	**10 926 $ / employé**	**9 894 $ / employé**

Pièces	5 899 631 $	5 798 939 $
Réparations externes	2 265 912 $	2 820 841 $
Pièces et réparations externes capitalisées	1 057 017 $	1 161 947 $
Total	**9 222 560 $**	**9 181 737 $**

Une méthode de calcul a également été établie pour déterminer le taux de location de chaque catégorie de véhicules et d'équipements. Cette méthode tient notamment compte des éléments suivants :

- le coût d'achat
- les frais liés à l'achat
- l'intérêt sur l'emprunt
- la préparation du matériel
- les assurances
- l'identification visuelle
- la valeur résiduelle
- la vie économique du matériel
- les coûts d'entretien et de réparation
- l'immatriculation
- les frais d'administration

Une fois que tous ces éléments ont été considérés et avant de fixer officiellement le taux de location, le CGER doit se comparer avec le marché.

En 2002-2003, le CGER poursuivra sensiblement les mêmes objectifs de performance, soit la qualité du service à la clientèle, l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports, le développement de l'expertise et de la compétence de son personnel, la compétitivité des tarifs, l'autofinancement, la fidélisation de la clientèle, l'amélioration de la performance en gestion et l'assurance qualité.

Les enjeux de la prochaine année porteront principalement sur l'obtention d'allégements du Conseil du trésor, l'accroissement de la clientèle et une meilleure connaissance des prix de revient.

Ainsi, dans le contexte de la modernisation de la gestion publique, le CGER est présentement en négociation avec le Conseil du trésor afin d'obtenir des allégements concernant la gestion des ressources humaines et des ressources matérielles. Ces allégements lui permettront de mieux servir sa clientèle et de diminuer ses frais fixes. Ils ont un lien direct avec les indicateurs de résultats du CGER.

Par ailleurs, le CGER mise sur son expertise, en particulier sur son service d'analyse de gestion de parc de véhicules et sur ses services de génie-conseil, pour élargir sa clientèle. Ces deux secteurs d'activité permettront notamment au CGER de desservir plus adéquatement les municipalités.

Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

RÉSULTATS ET EXCÉDENT
- NON VÉRIFIÉS

POUR L'EXERCICE FINANCIER TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	2002	2001
REVENUS		
Location	41 941 005 $	35 068 234 $
Réparation	2 903 128	1 741 709
Carburant	6 919 301	7 479 629
Gain net sur cession d'immobilisations	2 329 981	3 389 010
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	2 702 307	4 953 616
Autres	928 566	750 348
	57 724 288	53 382 546
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)		
Pièces	8 222 363	7 640 548
Carburant	6 693 462	7 345 265
Traitement et avantages sociaux	13 082 021	13 127 313
Loyers	3 967 240	4 038 095
	31 965 086	32 151 221
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Traitement et avantages sociaux	4 639 559	4 339 834
Loyers	155 000	154 901
Contrats de services et honoraires professionnels	311 119	300 547
Frais d'entretien informatique	250 756	408 849
Frais de bureau	245 058	229 672
Frais de télécommunications (téléphonie et informatique)	547 729	484 645
Frais de déplacement	478 559	384 989
Publicité et marketing	82 990	47 942
Frais de formation	176 993	176 527
Amortissement du matériel roulant et de l'équipement lourd	11 791 636	10 330 313
Amortissement des réservoirs et pompes	303 546	265 534
Amortissement des autres immobilisations	1 054 259	797 387
Autres	198 970	237 462
	20 236 174	18 158 602
FRAIS FINANCIERS		
Intérêts sur marge de crédit	581 662	1 808 699
Intérêts sur dette à long terme	4 514 764	2 466 805
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	67 627	31 292
Intérêts et frais bancaires	15 360	15 681
	5 179 413	4 322 477
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)	343 615	(1 249 754)
EXCÉDENT AU DÉBUT	—	1 249 754
EXCÉDENT À LA FIN	343 615 $	— $

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

BILAN
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2002

	2002	2001
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	267 536 $	1 345 $
Débiteurs (note 5)	9 915 561	10 366 201
Stocks (note 6)	1 586 633	1 371 793
Frais payés d'avance	438 682	388 167
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	3 237 494	3 274 902
	15 445 906	15 392 408
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	2 523 144	5 760 638
Immobilisations (note 8)	96 895 082	83 415 059
Frais d'émission de la dette à long terme	375 362	306 849
	115 239 494 $	104 875 044 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 10)	12 360 542 $	10 341 859 $
Revenus perçus d'avance	281 695	2 572
Dû au fonds consolidé du revenu (note 11)	3 037 494	3 037 496
Versement sur dette à long terme (note 13)	14 093 215	11 000 953
	29 772 946	24 382 880
Contributions reportées	6 865 456	8 615 563
Avances du Fonds de financement (note 12)	16 921 818	13 138 238
Dette à long terme (note 13)	61 335 659	55 700 869
Dû au fonds consolidé du revenu (note 11)	–	3 037 494
EXCÉDENT	343 615	–
	115 239 494 $	104 875 044 $

ENGAGEMENT (note 14)

Administrateur du Fonds

Sous-ministre des Transports

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

FLUX DE TRÉSORERIE
- NON VÉRIFIÉS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	2002	2001
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte)	**343 615 $**	(1 249 754) $
Éléments ne modifiant pas les liquidités :		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	**67 627**	31 292
Amortissement des immobilisations	**13 149 441**	11 393 234
Gain sur cession d'immobilisations	**(2 386 208)**	(3 596 687)
Amortissement des contributions reportées	**(1 750 107)**	(2 864 785)
	9 424 368	3 713 300
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	**440 640**	(3 201 612)
Stocks	**(214 840)**	131 025
Frais payés d'avance	**(50 516)**	(8 799)
Créditeurs et frais courus	**2 018 682**	1 494 716
Revenus perçus d'avance	**279 122**	(125 753)
	2 473 088	(1 710 423)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**11 897 456**	2 002 877
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	**(27 058 931)**	(37 059 375)
Produit de cession d'immobilisations	**2 815 677**	4 009 099
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	**(24 243 254)**	(33 050 276)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Frais d'émission de la dette à long terme	**(136 140)**	(338 142)
Dette à long terme	**23 036 140**	70 339 332
Remboursement de la dette à long terme	**(14 309 087)**	(3 637 510)
Contributions reportées	**–**	3 000 000
Contributions du gouvernement du Québec	**3 274 992**	114 352
Avances du Fonds de financement	**3 783 580**	(35 872 835)
Dû au fonds consolidé du revenu	**(3 037 494)**	(3 037 496)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**12 611 989**	30 567 701
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	**266 191**	(479 698)
ENCAISSE AU DÉBUT	**1 345**	481 043
ENCAISSE À LA FIN	**267 536 $**	1 345 $
Intérêts payés au cours de l'année financière	**4 262 149**	2 056 361

NOTES COMPLÉMENTAIRES
- NON VÉRIFIÉES

31 MARS 2002

1- CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1er avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., chapitre M-28). Le Fonds est affecté au financement des activités de gestion de l'équipement roulant.

Les activités du Fonds ont débuté le 1er avril 1998. Lors de sa constitution, des immobilisations ont été transférées au Fonds en contrepartie d'une dette au fonds consolidé du revenu. Le montant de la transaction se chiffrait à 15 187 478 $.

Les surplus accumulés sont versés au fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2- CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations de la direction.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Stocks

Les stocks de pièces et de carburant sont évalués au moindre du prix coûtant et de leur valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

	Durée de vie	Valeur résiduelle
Matériel roulant et équipement lourd	5 , 10, 15 ans	12 %, 15 %
Matériel roulant léger	5 ans	20 %
Réservoirs et pompes	15 ans	12 %
Outillage	10 ans	12 %
Logiciels, développement et équipement informatique	3 ans	—
Mobilier de bureau	5 ans	—
Améliorations locatives	5 ans	—

Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont reportés et sont amortis sur la durée de la dette concernée, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Contributions reportées

Les contributions du gouvernement du Québec relatives au financement des immobilisations sont reportées et virées aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils réfèrent.

3- CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les contributions du gouvernement du Québec comprennent un montant de 1 702 307 $ correspondant à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribution de l'ordre de 1 000 000 $ servant à compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les opérations du Fonds ainsi que le coût des loyers supérieurs à ceux du marché.

	2002	2001
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	1 502 307 $	[illegible] $
Amortissement des contributions reportées, soufflèuses	200 000	[illegible]
Loyers	1 000 000	[illegible]
Contributions pour l'embauche des étudiants	—	[illegible]
Contribution additionnelle	—	[illegible]
	2 702 307 $	4 953 616 $

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2002	2001
Pièces		
Stocks au début	896 164 $	1 040 998 $
Achat de pièces, réparations externes et immatriculations	8 494 073	7 495 714
Stocks à la fin	(1 167 874)	(896 164)
	8 222 363 $	**7 640 548 $**
Carburant		
Stocks au début	475 628 $	461 820 $
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	6 636 593	7 359 073
Stocks à la fin	(418 759)	(475 628)
	6 693 462 $	**7 345 265 $**

5. DÉBITEURS

	2002	2001
Ministère des Transports	7 977 454 $	8 939 568 $
Autres ministères et organismes	1 938 107	1 416 633
	9 915 561 $	**10 356 201 $**

6. STOCKS

	2002	2001
Pièces	1 167 874 $	896 164 $
Carburant	418 759	475 629
	1 586 633 $	**1 371 793 $**

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2002	2001
Solde à recevoir, sans intérêts, recouvrable par versements annuels de 3 037 494 $, soit au même rythme que le remboursement de la dette au fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mars 2003	3 037 494 $	6 112 486 $
Solde à recevoir, sans intérêts, recouvrable par versements annuels de 200 000 $, échéant le 31 mars 2016	2 723 144	2 923 144
	5 760 638	9 035 630
Remboursement échéant avant un an	(3 237 494)	(3 274 992)
	2 523 144 $	**5 760 638 $**

Les encaissements en capital prévus annuellement au cours des cinq prochains exercices sont de :

2003	3 237 494 $
2004	200 000
2005	200 000
2006	200 000
2007	200 000

8. IMMOBILISATIONS

			2002	2001
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd	74 842 492 $	13 022 644 $	61 819 848 $	51 532 610 $
Matériel roulant léger	50 528 566	19 393 849	31 134 717	27 618 409
Réservoirs et pompes	3 300 109	669 172	2 630 937	2 059 129
Outillage	1 226 798	259 053	967 745	875 206
Équipement informatique	1 707 007	1 452 079	254 928	297 263
Développement informatique et logiciels	912 904	882 383	30 521	132 413
Mobilier de bureau	37 184	10 207	26 977	7 302
Améliorations locatives	50 080	20 671	29 409	32 807
	132 605 140 $	**35 710 058 $**	**96 895 082 $**	**83 415 059 $**

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire auprès du ministère des Finances d'un montant maximal de 15 000 000 $, au taux préférentiel de la Banque du Canada, intérêts payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, renouvelables le 31 mars 2003.

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2002	2001
Fournisseurs	11 149 400 $	9 235 287 $
Intérêts courus sur la dette à long terme	663 050	1 068 175
Taxes de vente	65 892	18 667
Traitement et avantages sociaux	482 100	609 730
	12 360 542 $	**10 341 859 $**

11. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

	2002	2001
Solde à payer, sans intérêt, payable par un versement de 3 037 494 $, soit au même rythme que les versements des contributions recouvrables du gouvernement du Québec, échéant le 31 mars 2003	3 037 494 $	6 074 988 $
Versement échéant avant un an	3 037 494	3 037 494
	– $	**3 037 494 $**

12. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 $. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2003.

	2002	2001
Emprunt du Fonds de financement du gouvernement du Québec :		
Intérêts au taux fixe de 6,26 %, remboursable par versements annuels de 1 792 277 $, échéant le 1er octobre 2007.	17 476 350 $	19 268 627 $
Intérêts au taux fixe de 6,15 %, remboursable par versements annuels de 3 515 107 $, échéant le 1er décembre 2004.	10 545 322	14 060 429
Intérêts au taux fixe de 6,12 %, remboursable par des versements de 1 840 186 $ en 2002 et de 1 220 909 $ en 2003, échéant le 1er décembre 2003.	3 061 095	5 117 153
Intérêts au taux fixe de 6,20 %, remboursable par versements annuels de 1 054 945 $, échéant le 16 février 2006.	3 186 934	4 241 878
Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 1 156 734 $, échéant le 1er octobre 2007.	8 097 133	9 253 867
Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 576 400 $, échéant le 1er octobre 2007.	3 458 400	4 034 800
Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 317 554 $, échéant le 1er octobre 2007.	3 493 092	3 810 646
Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 531 879 $, échéant le 1er octobre 2007.	6 382 543	6 914 422
Intérêts au taux fixe de 4,761 %, remboursable par versements annuels de 2 009 041 $, échéant le 1er décembre 2005.	8 036 163	
Intérêts au taux fixe de 5,9580 %, remboursable par versements annuels de 1 299 094 $, échéant le 1er décembre 2010.	11 691 843	
	75 428 874	66 701 822
Versements échéant avant un an	14 093 215	11 000 953
	61 335 659 $	**55 700 869 $**

Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2003	14 093 215 $
2004	13 473 938
2005	12 253 029
2006	7 705 077
2007	5 673 937

14. ENGAGEMENT

Le Fonds a des ententes d'occupation avec la Société immobilière du Québec pour 2002-2003 de l'ordre de 1 300 000 $.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Des services de soutien administratif et technique rendus par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été effectués gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnés précédemment, qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 356 469 $. Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds imputés aux résultats de l'année financière s'élèvent à 432 099 $.

17. RECLASSEMENTS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation conforme à celle de l'exercice courant.

Centre de gestion de l'équipement roulant
1650, rue Louis-Jette
Québec (Québec) G1S 2W3

Vous pouvez joindre le CGER en composant l'un des numéros suivants :

Siège social :	(418) 643-5430
Région de l'Abitibi-Témiscamingue :	(819) 763-3505
Région du Bas-Saint-Laurent :	(418) 862-1659
Région du Centre-du-Québec :	(819) 371-6790
Région de la Chaudière-Appalaches :	(418) 834-3851
Région de la Côte-Nord :	(418) 538-3146
Région de l'Estrie :	(819) 820-3914
Région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine :	(418) 763-3409
Région des Laurentides–Lanaudière :	(450) 569-3095
Région de la Mauricie :	(819) 371-6790
Région de Montréal :	(514) 864-7509
Région de l'Est-de-la-Montérégie :	(450) 778-5632
Région de l'Ouest-de-la-Montérégie :	(450) 692-4684
Région de l'Outaouais :	(819) 986-8249
Région de Québec :	(418) 646-4603
Région de Rouyn-Noranda :	(819) 763-3505
Région du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau :	(418) 698-3573

Vous trouverez le rapport annuel, des communiqués, le catalogue de produits et services et beaucoup d'autres renseignements sur le site Internet du Centre de gestion de l'équipement roulant, à l'adresse suivante : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**

Centre de signalisation

Table DES MATIÈRES

- MESSAGE DU DIRECTEUR
- DÉCLARATION DE LA DIRECTION
- RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE
- PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
- COMITÉ CONSULTATIF
- FAITS SAILLANTS
- PRODUITS ET SERVICES
- CLIENTÈLE
- RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
- RÉALISATIONS 2001-2002
- RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2001-2002
- PERSPECTIVES 2002-2003
- ÉTATS FINANCIERS 2001-2002

Message du DIRECTEUR

Le 31 mars 2002, le Centre de signalisation (CSi) a terminé son premier exercice en tant qu'Agence sous convention de performance et d'imputabilité (CPI). L'année écoulée représente un jalon important dans l'histoire du Centre. Sa reconnaissance comme unité sous CPI confirme l'amorce d'un changement majeur dans son mode de fonctionnement et crée d'importantes perspectives de modernisation.

Au cours de cette première année, le CSi a cherché à tirer profit de son savoir-faire et à assurer la croissance de ses activités principales. Elle a été marquée par la consolidation et la fidélisation de sa clientèle historique et par le développement de nouveaux produits et services et de nouveaux marchés.

Je suis particulièrement fier d'annoncer que le CSi a atteint, pour l'année 2001-2002, huit de ses dix cibles de résultats. Cette solide performance est attribuable en grande partie à l'engagement de ses employés. Au nom de l'équipe de direction, je tiens à leur rendre hommage et à les remercier pour leur contribution à cette réussite. Je tiens également à remercier tous les clients du CSi pour leur confiance et leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont collaboré au développement du CSi par leurs conseils et leur appui.

La prochaine année permettra au CSi de consolider les processus en place, de mettre au point de nouveaux outils de gestion et d'améliorer substantiellement le service à la clientèle. Le CSi continuera également à développer de nouveaux marchés et de nouveaux produits.

Le directeur,

CLAUDE MARQUIS, ing.

Déclaration DE LA DIRECTION

Ce document constitue le premier rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi).

L'information, les résultats et les états financiers du Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2001-2002.

La Direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2001-2002, des systèmes d'information et des mesures de contrôle de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés à son Plan d'action et à sa Convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information contenue dans le présent rapport annuel, à l'exception de la section sur les états financiers 2001-2002. Au terme de son mandat d'examen, elle a produit un rapport de validation de la vérification interne.

À notre avis, les données présentées au présent Rapport annuel de gestion 2001-2002 correspondent à la situation telle qu'elle était au 31 mars 2002.

La direction :

CLAUDE MARQUIS, ing.
Directeur

ROLAND PICARD
Responsable du soutien administratif et technique

MICHEL MATTE
Responsable de la production

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés aux pages 164 à 182 du rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi) pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CSi.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications présentés aux pages 164 à 182 du rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Louise Boily

LOUISE BOILY
Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports

Québec, octobre 2002

ORIGINE

Le Centre de signalisation (CSi) a débuté officiellement ses activités en septembre 1966. On le nommait alors « Usine de signalisation ». À l'époque, on en a fait l'une des organisations les plus modernes en Amérique du Nord dédiée à la fabrication de panneaux de signalisation routière pour les besoins du ministère de la Voirie.

Le Centre est aujourd'hui une agence du ministère des Transports. Il est régi par une convention de performance et d'imputabilité depuis le 1er avril 2001. Son mandat et sa clientèle ont été quelque peu élargis. Entre autres, le volet développement de produits de signalisation s'ajoute à ses mandats. De plus, le Centre est autorisé à transiger avec l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec et, dans les situations d'urgence, avec l'ensemble des organismes tant publics que privés, ce qui ouvre des marchés intéressants.

MISSION

La mission fondamentale du CSi est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation routière et d'information conformément aux besoins de sa clientèle.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Au cours des trois années couvertes par la première Convention de performance et d'imputabilité, le Centre entend améliorer sa performance et, par la même occasion, augmenter son volume de production et sa rentabilité. À ces fins, il poursuit les orientations suivantes :

Orientation 1 : Consolider le virage client

Orientation 2 : Miser sur le savoir-faire et la compétence des employés

Orientation 3 : Viser l'autofinancement

Orientation 4 : Créer un réseau de collaboration public-privé

Orientation 5 : Assurer une veille technologique constante

VALEURS

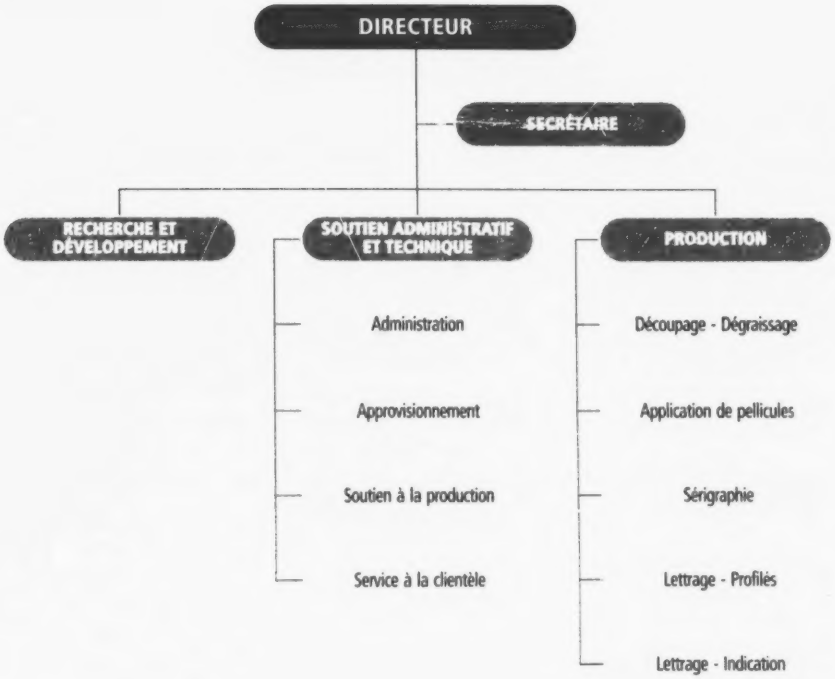
La consolidation de l'expertise des employés et leur dynamisme constituent un facteur clé dans l'atteinte des objectifs du Centre. Les valeurs qui guident l'action dans la gestion quotidienne sont :

- la qualité des services;
- la transparence et l'équité envers ses clients et partenaires;
- la cohérence et la solidarité envers les employés;
- la valorisation, la responsabilisation et la reconnaissance de la contribution des employés;
- la rigueur de la gestion.

STRUCTURE DE L'ORGANISATION

En 2001, en pleine saison de production, l'équipe du Centre de signalisation se composait de 32 employés, dont 20 permanents, 10 saisonniers et 2 occasionnels. Ces ressources étaient réparties dans les secteurs de la fabrication spécialisée, de l'administration et du soutien technique ainsi que de la production.

ORGANIGRAMME



Équipe du CSI selon le corps d'emploi en 2001-2002

	EFFECTIF				
CORPS D'EMPLOI	**PERMANENT**	**SAISONNIER**	**OCCASIONNEL**	**TOTAL**	**%**
CADRE	**3**			**3**	**9,4**
Cadre supérieur	1			1	3,1
Cadre intermédiaire	2			2	6,3
PROFESSIONNEL	**1**			**1**	**3,1**
Ingénieur	1			1	3,1
TECHNICIEN	**2**		**2**	**4**	**12,5**
Tech. en administration	1		1	2	6,3
Tech. en génie industriel			1	1	3,1
Tech. en arts appliqués et graphiques	1			1	3,1
PERSONNEL DE BUREAU	**4**			**4**	**12,5**
Agent de bureau	2			2	6,3
Agent de secrétariat I	1			1	3,1
Magasinier	1			1	3,1
OUVRIER	**10**	**10**		**20**	**62,5**
Ouvrier principal en usine de fabrication de panneaux de signalisation	2			2	6,3
Apprêteur de panneaux de signalisation	6	1		7	21,9
Aide en usine de fabrication de panneaux de signalisation		7		7	21,9
Préposé au matériel	1	2		3	9,4
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles, classe 1	1			1	3,1
TOTAL	**20**	**10**	**2**	**32**	**100,0**

NOTE : 6 étudiants se sont joints à l'équipe à l'été 2001

Comité CONSULTATIF

Le comité consultatif a pour mandat de conseiller le sous-ministre sur les orientations stratégiques et les objectifs triennaux du CSi, sur les changements à apporter à sa CPI, sur les indicateurs de performance à fixer dans le contexte de son plan d'action annuel et sur l'atteinte des objectifs fixés.

Pour l'exercice 2001-2002, le comité consultatif n'a pas été mis en place puisque le groupe d'experts qui avait recommandé la création de l'Agence avait également fourni au sous-ministre les orientations pour son premier exercice financier.

Sécurisation du département de dégraissage

En août 2001, conséquemment à une fuite d'acide, un nouveau bassin servant au dégraissage des panneaux d'aluminium a été installé. Pour sécuriser davantage le département au regard des risques de déversements accidentels d'acide, un système automatique de retenue des liquides a été mis en place à la sortie du bassin secondaire.

Développement de nouveaux produits et de nouveaux marchés

En décembre 2001, le ministère des Transports a confié au CSi le mandat d'assurer la fabrication et l'installation de panneaux structuraux d'accueil (bornes d'accueil) aux portes d'entrée routières du territoire québécois. On lui a aussi confié la coordination du mandat associé à la définition des concepts d'aménagements paysagers nécessaires à l'harmonisation de ces installations avec l'environnement.

En juin 2001, en collaboration avec la Direction territoriale de l'Est-de-la-Montérégie du ministère des Transports, le CSi a développé un nouveau concept de panneaux de signalisation à messages variables afin d'aviser les usagers de la présence de congestion à l'approche d'un chantier routier important sur l'autoroute 20, dans le secteur de la municipalité de Sainte-Julie, dans la région de Montréal.

À défaut d'entente avec leur mandataire, en juin 2001, Tourisme Québec et le ministère des Transports ont confié au Centre de signalisation le mandat d'implanter sur le réseau routier, selon le concept clé en main, une signalisation pour indiquer les circuits touristiques de trois associations touristiques régionales (ATR), soit celles de Duplessis, de Manicouagan et de Charlevoix.

Conformément à sa mission, le CSi se spécialise dans la fabrication et la fourniture de panneaux de signalisation routière et d'information.

PRINCIPAUX PRODUITS :

- panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard);
- panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation);
- panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois;
- plaquettes et délinéateurs sur tôle d'aluminium;
- divers autres produits en signalisation.

PRINCIPAUX SERVICES :

- services de développement et de fabrication de produits de signalisation;
- services de dépannage en situation d'urgence ou de suppléance en l'absence d'offres de services sur le marché.

Le ministère des Transports représente sans contredit le client principal du CSi, puisqu'il génère à lui seul entre 80 % et 90 % du chiffre d'affaires annuel.

Le CSi compte également parmi ses clients réguliers plusieurs organismes gouvernementaux, dont les principaux sont la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Société des traversiers du Québec (STQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT), Tourisme Québec et la Société immobilière du Québec (SIQ).

De plus, le CSi procède occasionnellement à des échanges de services ou de matériaux avec différents partenaires du secteur privé. Soulignons aussi que, en situation d'urgence ou en l'absence d'offres de services sur le marché, le CSi répond aux besoins de l'ensemble des organismes, tant publics que privés.

Relations AVEC LA CLIENTÈLE

Le Centre s'est doté d'une politique de service auprès de sa clientèle, qui vise à répondre aux besoins de cette dernière avec empressement et diligence.

LA GESTION DES PLAINTES

Les plaintes sont généralement traitées à la suite d'un appel téléphonique au Service à la clientèle ou en communiquant avec le responsable de l'expédition. Par contre, certains clients insatisfaits se sont adressés au responsable du soutien à l'administration ou, à quelques occasions, directement au directeur.

Au cours de l'année, les plaintes formulées concernaient les délais de livraison, la livraison de commandes qui ne respectaient pas les quantités de produits commandés, la livraison d'articles autres que ceux commandés ainsi que quelques cas d'articles endommagés lors du transport.

Dans son plan d'action 2001-2002, le Centre de signalisation avait 10 objectifs.

Synthèse des résultats 2001-2002

ORIENTATION 1 CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	85 %	96 %
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	95 %	40 %

ORIENTATION 2 MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Dépôt du rapport d'analyse des processus de production	Non disponible

ORIENTATION 3 VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice	Indice
	Signalisation sur tôle		
	Pellicule type I	100	100
	Pellicule type III	100	100
	Signalisation sur profilé		
	Pellicule type I	100	100
	Pellicule type III	100	100
	Signalisation sur contreplaqué		
	Pellicule type I	100	100
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)	%	%
	Signalisation sur tôle		
	Pellicule type I	%	– 4 % *
	Pellicule type III	%	+ 8 % **
	Signalisation sur profilé		
	Pellicule type I	%	Non disponible
	Pellicule type III	%	Non disponible
	Signalisation sur contreplaqué		
	Pellicule type I	%	Non disponible
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	200 000 $	970 843 $
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	6 %	20 %
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'autofinancement	97 %	102 %

** Prix du marché supérieur de 4 % au prix des produits du CSI*

*** Prix du marché inférieur de 8 % au prix des produits du CSI*

ORIENTATION 4 CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Dépôt de l'étude de faisabilité	Dépôt de l'étude

ORIENTATION 5 ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Dépôt de l'étude de faisabilité	Dépôt de l'étude

ORIENTATION 1 CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	85 %	96 %

À l'été 2001, le CSi a effectué un sondage auprès de sa clientèle principale, soit les centres de services du ministère des Transports. Ce choix se justifie par le fait que 96 % des produits fabriqués par le CSi sont vendus à ces clients et que ces ventes représentent 70 % de son chiffre d'affaires annuel.

Le questionnaire a été acheminé à l'ensemble des 59 centres de services, et tous ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui donne un taux de réponse de 100 %. Les résultats obtenus ne sont donc pas des estimations.

Le questionnaire comportait des questions sur 42 éléments. Le taux moyen global de satisfaction est de 96 %. Le taux de satisfaction de la clientèle a été établi en calculant la moyenne de tous les éléments pour lesquels un taux de satisfaction a été exprimé.

SATISFACTION PAR PRODUITS ET SERVICES

PRODUITS ET SERVICES	SATISFACTION 2001-2002
Panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard)	92 %
Panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation)	96 %
Panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois	
• Panneaux pour les travaux de construction	99 %
• Panneaux pour les campagnes d'information	96 %
Divers autres produits en signalisation	98 %
Services à la clientèle	98 %
Aspects généraux de la livraison	94 %
Facturation	99 %

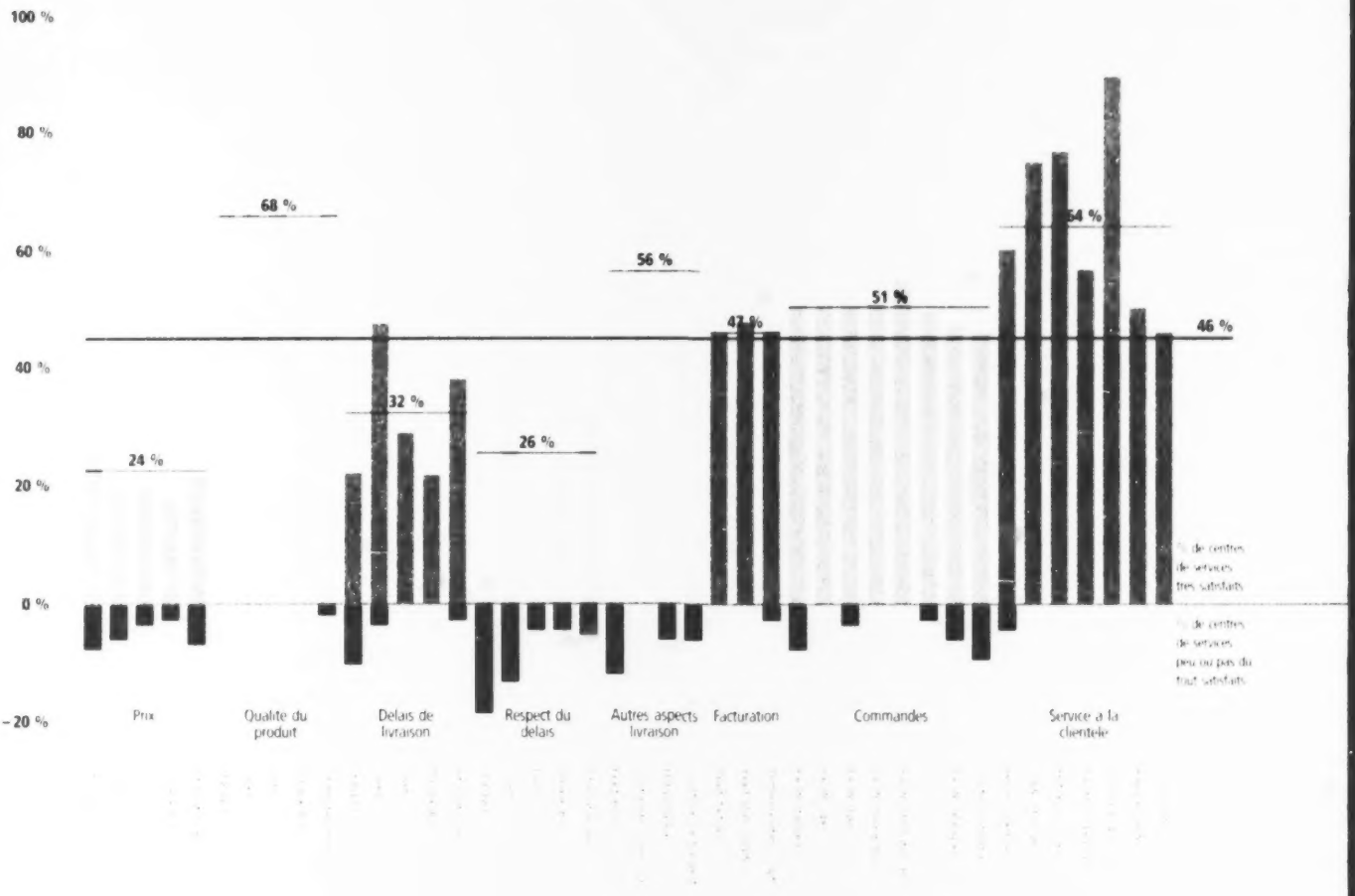
COMMENTAIRES

Comme le démontrent les résultats du sondage, la majorité des clients du CSi sont assez satisfaits de ses produits et services.

Par contre, soulignons que le choix d'utiliser une échelle d'évaluation à quatre niveaux a pu contraindre certains répondants à ne pas nuancer leurs réponses. Selon le choix des réponses, il est logique de supposer qu'un certain nombre de clients plutôt insatisfaits aient décidé de répondre « assez satisfait » au lieu de « peu satisfait ». Comme il nous a été suggéré par les conseillers en sondage, nous validerons cette hypothèse lors de notre prochaine consultation en utilisant une échelle de satisfaction à six niveaux, soit : « très satisfait », « satisfait », « plutôt satisfait », « plutôt insatisfait », « insatisfait », « très insatisfait ».

Rappelons que le taux moyen global de 96 % a été calculé en additionnant les « très satisfait » et les « assez satisfait ». Le taux moyen global des « assez satisfait » étant légèrement supérieur à 50 %, les centres de services sont donc en général plutôt satisfaits des produits et services du CSi, ce qui dénote qu'ils souhaiteraient voir certains aspects améliorés.

Le graphique suivant illustre d'ailleurs les principaux éléments auxquels le CSi devra porter une attention particulière.


100 %
80 %
60 %
40 %
20 %
0 %
– 20 %
24 %
68 %
32 %
26 %
56 %
47 %
51 %
54 %
46 %
Prix
Qualité du produit
Délais de livraison
Respect du délais
Autres aspects livraison
Facturation
Commandes
Service à la clientèle
% de centres de services très satisfaits
% de centres de services peu ou pas du tout satisfaits

SATISFACTION SELON DIFFÉRENTS ASPECTS DU SERVICE

Dans le graphique précédent, nous avons regroupé tous les éléments pour lesquels les centres de services ont exprimé leur satisfaction. Ils sont regroupés par aspect du service et non par type de produit.

Les colonnes de la partie positive du graphique représentent le pourcentage des centres de services s'étant dits « très satisfait ». Celles de la partie négative représentent les taux d'insatisfaction. Les proportions de « assez satisfait » ne sont pas représentées dans le graphique, et cela, volontairement. Comme pour la majorité des éléments mesurés, une forte proportion de clients s'est rangée du côté des « assez satisfait ». Ce graphique permet donc de mettre en opposition les clients vraiment satisfaits (les « très satisfait ») et ceux qui sont insatisfaits (les « peu satisfait » et « pas du tout satisfait »).

Les barres horizontales noires représentent les moyennes du taux de satisfaction par aspect. La barre noire qui traverse tout le graphique représente aussi une moyenne. Il s'agit de la moyenne globale des pourcentages des « très satisfait ».

En un coup d'œil, le graphique permet donc de comparer la satisfaction des centres de services par rapport aux produits et services du CSi. On remarque, entre autres, que la qualité des produits offerts et la qualité du service à la clientèle sont, sans contredit, les points forts du CSi, avec des taux de satisfaction « très satisfait » de 68 % et 64 % respectivement. La politesse des employés ainsi que la pertinence et la clarté de l'information qu'ils ont fournie sont également fort appréciées.

Par contre, le CSi aura intérêt à traiter trois aspects importants de son service. Il s'agira de fournir un étalonnage du prix de ses produits pour rassurer ses clients à propos de la justesse de ceux-ci par rapport au marché, de revoir les délais de livraison qu'il offre et de s'assurer particulièrement de leur respect.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	95 %	46 %

En 2001, le CSi a livré 69 023 panneaux de signalisation normalisés à sa clientèle, avec un taux moyen global de respect de ses délais de livraison de 46 % .

De ce nombre, on compte 68 704 panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard) et 319 panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation). Le taux de respect du délai de livraison des panneaux sur tôle est de 46 % et celui des panneaux sur profilé d'aluminium est de 45 %.

COMMENTAIRES

Ce faible résultat est attribuable à une combinaison de plusieurs facteurs. Il s'agit de difficultés d'approvisionnement en matières premières, de difficultés et de retards accumulés dans le traitement des commandes de nos clients, qui se répercutent sur l'efficacité de la production, ou plus particulièrement de difficultés à planifier et à maintenir un taux de productivité sur la chaîne de production. Ce sont autant d'éléments qui, regroupés en un tout, contribuent à une mauvaise performance quant au respect des délais de livraison.

Le CSi n'a aucune maîtrise de son carnet de commandes. Il existe des statistiques sur les ventes, mais ces données varient d'année en année, ce qui rend très difficile la planification des besoins en matières premières. Le délai d'approvisionnement en aluminium pouvant varier de 8 à 12 semaines, selon la période de l'année, une rupture de stock a donc d'énormes répercussions sur les délais de livraison, surtout lors de la période forte de production.

Ajoutons à cela les problèmes éprouvés dans le traitement des commandes et dans la mise en circulation des documents nécessaires au démarrage de la production. Ces deux éléments contribuent régulièrement à raccourcir indûment les délais de fabrication, allant même jusqu'à causer au département de la production des retards dont il n'est pas responsable. Le manque d'outil de gestion nécessaire à une bonne planification et à un bon contrôle de la production explique aussi la contre-performance du CSi.

Il est à noter que nous ne pouvons pas comparer les résultats de 2001-2002 avec ceux de 2000-2001, car la façon de saisir et traiter les dates des commandes des clients dans le système de gestion de la production du CSi était différente pour ces deux années, ce qui viendrait fausser les résultats. En fait, en 2000, on indiquait comme date de la commande du client non pas la date réelle de la demande, mais celle de la journée de la saisie au système. On ne traitait donc pas le délai par rapport au besoin du client, mais en fonction des besoins de la production du CSi. Cette façon de procéder prolonge d'autant le délai de traitement, et ce, sans que soit indiqué un retard dans le délai de livraison.

La révision des processus de commande et de production ainsi que le développement d'outils de gestion devraient permettre d'augmenter le taux de respect des délais de livraison au cours du prochain exercice.

ORIENTATION 2 — MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Dépôt du rapport d'analyse des processus de production	Non disponible

COMMENTAIRES

Le Centre a fait appel à l'expertise de ses employés pour atteindre cette cible. Un mandat a été confié à un employé qualifié afin de tirer profit des connaissances et de l'expertise de l'équipe. Malgré tous les efforts et beaucoup de bonne volonté, aucune analyse des processus n'est disponible à ce jour.

ORIENTATION 3 — VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice	Indice
	Signalisation sur tôle		
	Pellicule type I	100	100
	Pellicule type III	100	100
	Signalisation sur profilé		
	Pellicule type I	100	100
	Pellicule type III	100	100
	Signalisation sur contreplaqué		
	Pellicule type I	100	100

COMMENTAIRES

Le prix de revient est calculé en tenant compte des coûts directs et des frais généraux relatifs à l'ensemble des activités du Centre. La production de cette donnée s'effectue en utilisant un progiciel de gestion manufacturière qui permet de suivre le cycle complet de la production, soit de l'achat des matières premières, tout au long de la production même des biens en passant par la livraison, et ce, jusqu'à la facturation.

L'indicateur, présenté sous forme d'indice, permet de suivre l'évolution du prix de revient des différentes classes de produits par type de pellicule par rapport à un barème de base, que nous avons fixé à 100 pour le premier exercice financier.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)	%	%
	Signalisation sur tôle		
	Pellicule type I	%	– 4 % *
	Pellicule type III	%	+ 8 % **
	Signalisation sur profilé		
	Pellicule type I	%	Non disponible
	Pellicule type III	%	Non disponible
	Signalisation sur contreplaqué		
	Pellicule type I	%	Non disponible

* *Prix du marché supérieur de 4 % au prix des produits du CSi*
** *Prix du marché inférieur de 8 % au prix des produits du CSi*

COMMENTAIRES

SIGNALISATION SUR TÔLE D'ALUMINIUM (signalisation standard)

Le Centre a fait appel à différents clients et partenaires afin d'obtenir l'information nécessaire à l'étalonnage. En dépit de la bonne volonté de tous, cette information est très difficile à obtenir. Il s'agit d'une information commerciale et elle est maintenue confidentielle.

Plusieurs fournisseurs de panneaux de signalisation possèdent un répertoire de leurs produits (catalogue), mais le CSi ne peut consulter la liste des prix de ces produits. Seuls certains clients privilégiés, avec qui nous n'avons pas eu de relations commerciales en 2001, y ont accès.

Pour l'année 2001, grâce à la collaboration d'une ville de grande taille, nous avons obtenu une liste des prix soumis par trois entreprises privées à l'occasion d'une commande ouverte[1] pour la fourniture de panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium avec pellicule de type I et de type III, selon des délais de livraison réguliers de 15 jours ouvrables et de 5 jours ouvrables pour les urgences.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier (15 jours ouvrables)

Dans le cas de ce type de pellicule, nous avons un échantillon de 16 panneaux de dimensions différentes avec un écart du prix unitaire par rapport à celui du CSi variant entre – 18 % et + 47 % selon les soumissionnaires. L'écart des prix unitaires du plus bas soumissionnaire varie de – 8 % à + 19 %. Comme pour ses deux confrères, le pourcentage est plus élevé pour les panneaux de grande dimension, ceux-ci étant peu en demande sur le marché.

Par contre, lorsque nous considérons globalement les écarts associés aux 16 dimensions de panneaux, l'écart moyen des prix des trois soumissionnaires varie de + 2,5 %, + 3,8 % et de + 6,0 % par rapport au prix unitaire moyen du CSi.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 4 % aux prix des produits du CSi.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier (15 jours ouvrables)

Nous avons un échantillon de seulement cinq types de panneaux pour cette famille de produits, panneaux qui sont de dimensions courantes. Selon les soumissionnaires, l'écart des prix unitaires par rapport à ceux du CSi varie entre – 24 % et + 12 %, avec encore un pourcentage plus élevé pour les panneaux de grande dimension pour lesquels la demande est faible.

1. *Commande de produits dont le prix demeure constant pendant une année complète.*

Dans ce cas-ci, les écarts de – 24 % et de + 12 % sont associés aux prix du plus bas soumissionnaire, le – 24 % correspondant à la dimension des panneaux qu'on trouve en plus grande quantité dans la soumission. En fait, le soumissionnaire a obtenu le contrat grâce à sa stratégie du prix le plus bas appliqué au produit dont le volume d'achat est le plus élevé.

Par contre, lorsque nous considérons globalement les écarts associés aux cinq dimensions de panneaux, l'écart moyen varie respectivement de – 5 %, – 8 % et – 11 % selon les soumissionnaires, pour donner un prix moyen du marché inférieur de 8 % aux prix des produits du CSi.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type I et de type III, court délai de livraison (5 jours ouvrables)

Le CSi a pour politique de majorer le prix de ses panneaux de 15 % dans le cas d'une demande de livraison dans un délai de 5 jours ouvrables, et ce, compte tenu des contraintes occasionnées à sa chaîne de production et des coûts qui en résultent.

Cette majoration du prix est de l'ordre de + 17 %, + 19 % et + 33 % pour les entreprises privées, ce qui confirme que le pourcentage du CSi est dans les normes du marché.

SIGNALISATION SUR PROFILÉ D'ALUMINIUM (supersignalisation)

Le CSi occupe la presque totalité du marché en ce qui a trait à la fabrication de panneaux sur profilé d'aluminium. L'étalonnage est donc également difficile à établir pour ce produit.

Certaines unités du ministère des Transports en confient la fabrication à des entreprises privées dans le cadre de projets de construction routière. L'information est toutefois problématique à obtenir, car elle est entre les mains de plusieurs acteurs, et parfois celle-ci est impossible à extraire, car le prix se confond avec celui d'autres activités, comme l'installation du panneau.

Il y a aussi quelques municipalités qui achètent à l'occasion ce type de panneaux, mais les contacts avec ces instances ne sont pas établis.

Un processus de collecte de données sera mis en place pour le prochain exercice afin de comparer les prix du CSi à ceux du marché.

SIGNALISATION SUR CONTREPLAQUÉ

Le CSi fabrique des panneaux de signalisation temporaire sur contreplaqué de bois pour des chantiers de construction et pour des campagnes d'information associées à la sécurité routière, comme celle de la SAAQ (L'alcool au volant, ça s'arrête ici).

Pour les panneaux associés à la construction routière, encore ici, les données sont difficiles à obtenir, et ce, même si les personnes qui détiennent l'information travaillent au ministère des Transports. Les clients privilégiés du CSi sont plus associés au domaine de l'exploitation routière, ce qui explique l'absence d'un réseau de contact avec les chargés de projet des chantiers de construction. C'est d'ailleurs la cause principale du manque de données pour cet indicateur.

Pour les panneaux destinés aux campagnes d'information, à quelques exceptions près, le secteur privé n'utilise pas les mêmes matériaux, ce qui rend la comparaison des coûts difficile.

Un processus de collecte de données sera mis en place pour le prochain exercice afin de comparer les prix du CSi à ceux du marché.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	200 000 $	970 843 $

LA RÉPARTITION DES VENTES À LA CLIENTÈLE EXTERNE S'ÉTABLIT COMME SUIT :

Autres ministères	19 199 $
Organismes gouvernementaux	934 261 $
Municipalités	878 $
Entreprises privées	16 505 $
TOTAL	**970 843 $**

COMMENTAIRES

Le CSi a effectué des transactions avec deux entreprises privées. Avec l'une d'elles, il a agi comme sous-traitant pour la fabrication de trois panneaux de supersignalisation sur un chantier de construction du ministère des Transports. Les profilés d'aluminium étaient en rupture de stock et il y avait urgence d'agir en vue de l'ouverture du chantier. L'autre transaction concernait la vente de petits panneaux d'indication dans le contexte, là aussi, d'un contrat avec le ministère des Transports pour lequel le CSi a agi à titre d'intermédiaire.

Le Centre a aussi transigé avec deux municipalités. Les transactions concernaient des panneaux spéciaux fabriqués pour des ministères. Dans un cas, le CSi a vendu des panneaux qu'il avait en stock à la suite d'une production qu'il avait réalisée pour le ministère de la Sécurité civile. Dans l'autre cas, le CSi a vendu à une municipalité un panneau conçu par le ministère des Transports à l'occasion d'une campagne d'information. Dans ce cas, comme les panneaux avaient déjà été payés, un crédit a été accordé au Ministère.

Les autres transactions ont eu lieu dans le contexte régulier du mandat du CSi avec ses clients gouvernementaux (ministères et organismes). Il faut toutefois souligner une commande à caractère non récurrent provenant d'un organisme gouvernemental, qui justifie à elle seule le dépassement de la cible de 2001.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	6 %	20 %

Le tableau suivant présente les données sur les revenus utilisées pour le calcul de cet indicateur.

REVENUS	CLIENT MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Panneaux de signalisation et d'information	3 666 511 $	949 998 $	4 616 509 $
Divers autres produits en signalisation	15 456 $	2 535 $	17 991 $
Coût du transport perçu sur les ventes		5 240 $	5 240 $
Revenus divers	140 682 $	13 070 $	153 752 $
TOTAL	**3 822 649 $**	**970 843 $**	**4 793 492 $**

COMMENTAIRES

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes perçues par le CSi pour la vente de panneaux de signalisation et divers autres produits de signalisation, le coût du transport perçu avec la vente de certains produits, la location de panneaux à messages variables (PMV) et l'entretien des panneaux de signalisation des circuits touristiques. Toutefois, les autres revenus sont exclus.

Les revenus du CSi totalisent 4 793 492 $, soit 3 822 649 $ provenant du ministère des Transports et 970 843 $ versés par les autres clients.

La proportion des revenus de produits vendus à d'autres clients que le ministère des Transports correspond à 20 % (970 843 $) des revenus totaux qui s'élèvent à 4 793 492 $.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'autofinancement	97 %	102 %

COMMENTAIRES

Les revenus totaux du CSi pour 2001-2002 sont de 5 008 366 $ tandis que les dépenses sont de 4 897 122 $, ce qui confirme un taux d'autofinancement de 102 % (5 008 366 $/4 897 122 $).

Les efforts de développement de produits et la recherche de clients ont permis au CSi de dépasser sa cible.

ORIENTATION 4 CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Dépôt de l'étude de faisabilité	Dépôt de l'étude

COMMENTAIRES

Un mandat a été donné à une firme spécialisée dans le domaine de la mise en place de réseaux de partenariat. Dans son rapport, cette firme a indiqué les éléments clés qui pourraient à la fois faciliter ou empêcher la création d'un réseau de collaboration public-privé en matière de signalisation.

Selon cette firme, dans le marché de la signalisation au Québec, les efforts de partenariat peuvent être considérés comme étant difficiles, voire impossibles en raison des exigences et contraintes particulières à chacune des parties. Dans ce cas, on y souligne que la culture d'entreprise, la position concurrentielle et les marges de manœuvre opérationnelles de chacune des parties sont les éléments principaux qui limitent les possibilités d'un partenariat véritable.

Par contre, elle fait ressortir certains aspects susceptibles de mener à une forme de collaboration. Elle indique que les efforts en ce sens avec le secteur privé pourraient porter sur l'accroissement des revenus, la réduction des dépenses, l'amélioration des façons de faire ainsi que sur l'échange d'information, sur les aspects normatifs et le dépannage réciproque. Compte tenu du contexte très compétitif du marché, elle recommande de procéder, dans un premier temps, par des échanges officieux qui pourraient contribuer, selon le niveau de confiance établi, à l'amorce d'un dialogue susceptible de mener à des initiatives concrètes à long terme.

ORIENTATION 5 ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Dépôt de l'étude de faisabilité	Dépôt de l'étude

COMMENTAIRES

Un mandat a aussi été confié à une firme spécialisée dans le domaine de la veille technologique. Tel qu'il a été demandé, son étude passe en revue les exigences et les conditions de succès associées à un tel processus. De plus, elle recommande d'adopter une approche d'implantation graduelle et définit le besoin pour chacune des ressources requises. Par ailleurs, elle indique toutes les étapes nécessaires à la mise en place d'un processus de veille adapté aux besoins du Centre de signalisation.

Le Centre de signalisation poursuivra en 2002-2003 les mêmes objectifs de performance associés au virage client, à la mobilisation des employés, à l'autofinancement, au développement d'associations avec différents partenaires reconnus dans le domaine de la signalisation et à l'accroissement des connaissances et de l'expertise des employés.

Les défis de la prochaine année porteront principalement sur l'accès à de nouveaux créneaux et le développement de nouveaux produits. Le CSi compte également consolider son équipe et ses processus, mettre au point de nouveaux outils de gestion et améliorer son service à la clientèle.

Centre de signalisation

BILAN
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2002

	2002-03-31	2001-04-01
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	1 090 026 $	
Comptes clients	922 654	11 082 $
Inventaire (notes 2 et 3)	1 391 445	1 298 839
Frais payés d'avance	2 847	
Total de l'actif à court terme	**3 406 972**	**1 309 921**
IMMOBILISATIONS		
Immobilisations (notes 2 et 4)	262 201	47 500
Amortissement accumulé	(38 567)	13 611
Immobilisations nettes	**223 634**	**33 889**
Frais reportés (note 5)	**42 115**	
Total de l'actif	**3 672 721**	**1 343 810**
PASSIF ET AVOIR		
Passif à court terme		
Comptes fournisseurs	921 005	142 988
Salaires et avantages sociaux à payer (note 7)	1 233 449	
Provision pour vacances et maladies à payer	66 063	
Revenus différés (note 6)	140 138	
Total du passif à court terme	**2 360 655**	**142 988**
Dû au fonds consolidé du revenu (note 8)	**1 200 822**	**1 200 822**
Surplus (déficit) accumulé	**111 244**	
Total du passif et de l'avoir	**3 672 721 $**	**1 343 810 $**

Administrateur du Fonds

Sous-ministre des Transports

CENTRE DE SIGNALISATION

ÉTAT DES RÉSULTATS
- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	2002-03-31
VENTES	
Panneaux de signalisation et d'information	4 616 509 $
Coût du transport perçu sur les ventes	5 240
Divers autres produits en signalisation	17 991
Total des ventes	**4 639 740**
COÛT DES MARCHANDISES VENDUES	
Produits finis - début de période	179 515
Coût des produits fabriqués (Annexe A)	3 973 345
Coût des produits disponibles pour la vente	4 152 860
Produits finis - fin de période	84 645
Coût des marchandises vendues	**4 068 215**
Bénéfice (Perte) brut(e)	**571 525**
FRAIS D'EXPLOITATION	
Frais de livraison	93 173
Frais d'entretien des equipements loues	28 810
	121 983
FRAIS D'ADMINISTRATION	
Salaires et avantages sociaux	421 979
Frais d'occupation	134 000
Frais de deplacement et de representation	3 626
Frais de telecommunications	10 489
Honoraires professionnels	42 134
Depenses de bureau	23 077
Amortissement des autres immobilisations	19 625
Total des autres frais	**706 924**
Autres revenus	**368 626**
Bénéfice (Perte) Net(te)	**111 244 $**

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

		2002-03-31
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice (Perte) net(te) pour l'exercice		111 244 $
Ajustements pour :		
Amortissements des immobilisations	24 957 $	24 957
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Diminution (Augmentation) des débiteurs	(1 054 560)	
Diminution (Augmentation) des stocks	(92 607)	
Diminution (Augmentation) des frais payés d'avance	(2 847)	
Augmentation (Diminution) des créditeurs	2 360 655	1 210 641
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		**1 346 842**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Dispositions (Acquisitions) d'immobilisations	(214 701)	
Dispositions (Acquisitions) de frais reportés	(42 115)	
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		(256 816)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES		**1 090 026**
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN DE L'EXERCICE		**1 090 026 $**

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS
- NON VÉRIFIÉES

DU 31 MARS 2002

1. Constitution

Le Centre de signalisation est devenu une agence gouvernementale depuis le 1er avril 2001. À cette date, il acquerait les actifs qu'il utilisait alors comme unité du ministère des Transports du Québec en contrepartie d'un financement par le Fonds consolidé du revenu. L'exercice 2001-2002 représente son premier exercice financier. Sa vocation est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation et d'autres accessoires connexes. Il fournit différents services inhérents à son domaine d'activité au ministère des Transports, à d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à des clients externes en situation d'urgence.

2. Méthodes comptables

Le Centre utilise la méthode de la comptabilité d'exercice pour inscrire ses opérations. Le coût des produits fabriqués est évalué selon la méthode du coût complet.

Le stock de matières premières et de fournitures diverses est évalué au plus bas du coût ou de la valeur de remplacement. Les produits en cours et les produits finis sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de réalisation nette. Les travaux en cours sont évalués aux coûts engagés en date des états financiers.

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'origine et amorties selon la méthode ci-dessous :

Équipement spécialisé	linéaire	10 ans
Développement informatique	linéaire	3 ans
Équipement informatique	linéaire	3 ans

3. Les stocks

L'inventaire est composé des éléments suivants :

DESCRIPTION	2002-03-31	2001-04-01
Matières premières	655 596 $	692 469 $
Produits en cours	478 022	412 917
Produits finis	84 645	179 515
Fournitures diverses	26 096	13 938
Travaux en cours	147 086	
TOTAL	**1 391 445 $**	**1 298 839 $**

4. Immobilisations

		2002-03-31		2001-04-01
DESCRIPTION	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Valeur nette
Équipement spécialisé	208 277 $	18 603 $	189 674 $	18 134 $
Développement informatique	19 213	3 895	15 318	
Équipement informatique	34 711	16 069	18 642	15 755
TOTAL	**262 201 $**	**38 567 $**	**223 634 $**	**33 889 $**

5. Frais reportés

Les frais reportés représentent des frais engagés par le Centre au 31 mars 2002 pour la fabrication de panneaux de signalisation et leur installation dans le contexte de contrats pour la signalisation de circuits touristiques. Les revenus provenant de ces contrats seront réalisés au cours des cinq prochains exercices.

6. Revenus différés

Les revenus différés représentent les sommes facturées et reçues pour la gestion de la construction de bornes d'accueil aux frontières du Québec pour le ministère des Transports du Québec. Les coûts engagés sont inscrits à l'inventaire des travaux en cours.

7. Régimes de retraite

Le poste salaires et avantages sociaux à payer comprend la part de l'employeur aux régimes de retraite des employés. La répartition entre les différents régimes se fait comme suit :

RREGOP	23 288 $
RRF	7 322 $
RRPG	1 900 $

8. Dû au Fonds consolidé du revenu

Le solde dû au Fonds consolidé du revenu représente le financement accordé au Centre pour l'acquisition des actifs qu'il utilisait au sein du ministère des Transports en date du 31 mars 2001. Ce prêt ne comporte aucune modalité de remboursement ni aucun taux d'intérêt à calculer.

9. Opérations entre apparentés

Des services de soutien administratif et technique rendus par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été effectués gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

ANNEXE A - État du coût des produits fabriqués
- NON VÉRIFIÉ

ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS DU 31 MARS 2002

	2002-03-31	
MATIÈRES PREMIÈRES		
Stocks - début période	692 469	$
Achats	2 580 764	
Coût des matières disponibles	3 273 233	
Stocks - fin de période	655 596	
Coût des matières employées	2 617 637	
MAIN-D'ŒUVRE DIRECTE ET AV. SOC.	521 722	
FRAIS GÉNÉRAUX DE FABRICATION		
Fournitures diverses	82 378	
Travail extérieur	18 163	
Élimination des déchets dangereux	11 612	
Location et entretien d'équipement	124 699	
Main-d'œuvre indirecte et av. soc.	371 014	
Autres frais	1 420	
Loyer et entretien des locaux	284 470	
Amortissement	5 335	
Coût de fabrication de la période	4 038 450	
Produits en cours - début de période	412 917	
	4 451 367	
Produits en cours - fin de période	478 022	
COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS	**3 973 345**	**$**